

广东省政府采购

单一来源采购文件

采购计划编号：440605-2025-09787

采购项目编号：JF2025 (NH) WD0019

项目名称：HIS系统维护

采购人：佛山市南海区人民医院

采购代理机构：国义招标股份有限公司

第一章 单一来源协商邀请

国义招标股份有限公司 受佛山市南海区人民医院的委托，采用单一来源方式组织采购HIS系统维护。请该项目的潜在供应商参加本项目特定采购包的协商。

一.项目概述

1.名称与编号

采购项目名称：HIS系统维护
采购计划编号：440605-2025-09787
采购项目编号：JF2025（NH）WD0019
采购方式：单一来源
预算金额：1,160,000.00元

2.项目内容及需求情况（采购项目技术规格、参数及要求）

采购包1(HIS系统维护):
采购包预算金额：1,160,000.00元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	是否允许进口产品
1-1	软件运维服务	HIS系统维护	1(项)	详见第二章	否

本采购包不接受联合体响应
合同分包：不允许合同分包
合同履行期限：服务周期为一年，具体起止时间如下：自本合同生效之日或上一服务期届满之日的次日起计算，以较晚发生者为准。

3.邀请参加本项目协商的供应商名单如下：

序号	采购包	采购包名称	供应商名称
1	包1	HIS系统维护	广州天锐医健信息科技有限公司

邀请供应商列表

二.申请人的资格要求

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，提供下列材料：

- 1）具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。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。
- 2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录：按采购文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供；或者，提供响应截止时间前六个月内任意一个月的依法缴纳税收证明材料及依法缴纳社会保险凭据（如依法免税或不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明）；
- 3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：按采购文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供；或者，提供2023年至2024年度内任意一年的年度财务报表(新成立不足一年的单位提供成立至今的月或季度财务报表复印件)或银行出具的资信证明；
- 4）履行合同所必需的设备和专业技术能力：按响应文件格式填报设备及专业技术能力情况；
- 5）参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：参照协商承诺书相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供

应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1（HIS系统维护）： 采购包整体专门面向小微企业。本项目为专门面向小微企业采购的项目，必须由符合政策要求的小微企业承接。供应商提供《中小企业声明函》，属于小型企业，或微型企业。监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件；符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

3.本项目的特定资格要求：

采购包1（HIS系统维护）：

1)供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn/>）及广东省政府采购网“政府采购违法失信行为清单” 查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

2)已登记获取本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）。

3)本项目不接受联合体响应。

三.获取采购文件

时间：详见协商公告及其变更公告（如有）

地点：详见协商公告及其变更公告（如有）

获取方式：在线获取。供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台（以下简称“云平台”）的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取采购文件（未按上述方式获取采购文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

售价：免费

四.提交响应文件截止时间、开启时间和地点：

提交响应文件截止时间和开启时间：详情请登录广东政府采购智慧云平台查看

地点：详情请登录广东政府采购智慧云平台查看

五.发布公告的媒介：

六.本项目联系方式：

1.采购人信息

名称：佛山市南海区人民医院

地址： 佛山市南海区狮山镇桂丹路120号南海区人民医院

联系方式： 0757-66822086

2.采购代理机构信息

名称：国义招标股份有限公司

地址： 广东省广州市越秀区东风东路726号19楼

联系方式： 020-37860569/020-37860563

3.项目联系方式

项目联系人： 章艳娇、刘志丰

电话： 020-37860569/020-37860563

4.技术支持联系方式

云平台联系方式： 020-88696588

开标评标服务专线： 020-88696599

采购代理机构： 国义招标股份有限公司

第二章 采购需求

一、项目概况：

1. 项目标的及采购限价

标的名称	数量	最高限价(人民币)
HIS系统维护	1项	116万元

2.总体要求：

(1)供应商必须对本项目（所投包号内）的所有内容进行响应。

(2)供应商漏报的单价或每单价响应中漏报、少报的费用，视为此项费用已包含在响应中，成交后不得再向采购人收取任何费用。

注意：请供应商特别注意，供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，中标或者成交后无正当理由拒绝与采购人签订合同的行为均属于违法行为，将被处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

注：

以下需求仅作为技术/服务的客观描述，无限制性或指向性，响应方案必须满足或优于。

以下有关政策、标准、规范等，如有更新的，以最新现行版本为准。

除另有说明外，以下需求所述的“大于”“小于”“以上”“以下”等描述或符号均包含本数。

除另有说明外，以下需求所述区间范围的是指：响应数值在该区间范围内，或响应区间能涵盖该范围的，均为符合要求；响应数值不在该范围内，或响应区间不能涵盖该范围的，均为负偏离。所述固定数值的可以完整、明确地描述采购标的需实现的目标、实施的时间和地点、需满足的服务标准、期限、效率等等服务要求，是指：响应数值满足或优于该固定数值的，均为符合要求；响应数值劣于该固定数值的，均为负偏离。

以下仅从需求的角度列出需实现的目标、需执行标准/规范、需满足的质量等主要要求，对于采购文件没有列出，而对服务满足采购需求以及确保服务的质量和效率所必不可少的相应配套措施，供应商有责任给予补充，且均已包含在报价内。

用户需求书

一、项目基本要求

1.1.项目背景

HIS系统是采购人日常运营的核心支撑，通过患者数据的收集、存储与分析，为医务人员提供精准医疗信息，保障诊断与治疗决策的及时性、准确性。为应对技术迭代与医疗业务变化，需通过定期更新升级修复系统漏洞、提升安全性与性能，并新增功能以优化采购人运营效率。本项目拟通过原厂开发维护服务，确保HIS系统稳定运行，为采购人信息化建设（如电子病历评级、互联互通测评）提供保障。

1.2.项目目标

服务配置：服务期内派遣驻场团队（项目经理1名+驻场工程师3名），提供HIS系统定制升级、日常维护、故障响应等现场服务。

核心目标：保障HIS系统安全稳定运行，提升系统使用率、延长使用周期；优化医务人员工作效率，改善患者就医体验；确保采购人信息化建设符合电子病历等级评审及互联互通评级相关要求；配合做迎检工作。

二、采购需求

2.1采购标的

项目名称	服务周期	说明
HIS系统维护	1年	1.按《佛山市南海区人民医院信息系统重建项目（分包二）合同》软件模块开展维护； 2.含合同主体系统延伸功能维护； 3.第三方接口维护及其他约定内容。

2.2系统维护核心内容

2.2.1应用程序维护

作为系统维护核心，针对应用程序及配套文档进行修改完善，适配业务变化与技术环境，具体包括：

适应性维护：确保软件在环境变化后仍可正常使用；

完善性维护：优化交付后系统的性能与可维护性；

预防性维护：提前检测并修复潜在错误，避免故障发生。

2.2.2代码维护

根据系统应用范围扩展与环境变化，对原有代码进行扩充、添加、删除，或新增代码以适配业务需求（如政策调整、科室新增功能）。

2.2.3数据维护

保障数据库（业务支撑核心）稳定运行，具体内容包括：

定期检查数据库运行状态；

业务数据更新（含定期正常更新、不定期调整、数据内容新增、数据结构优化）；

数据备份与恢复机制落地。

2.3用户培训要求

培训需持续性按需开展（不限时数），覆盖技术与业务两大维度：

技术维度：针对采购人信息技术人员，开展定期培训、日常问题处置经验分享与总结交流；

业务维度：针对技术人员及临床医护人员（重点为新入职人员），讲解系统应用操作，确保培训后可独立开展日常工作。

三、服务要求

3.1服务范围

3.1.1服务边界

功能/流程新增及修改仅限采购人指定业务系统；

政策性任务：按政策要求进度及时限完成；

非政策性需求：按采购人规定进度及时限完成。

3.1.2维护子系统清单

序号	子系统名称	包含模块名称	数量	单位
1	门急诊类	门诊一卡通管理系统(含储值功能)	1	套
2		门诊预检咨询管理		
3		门诊排队分诊系统		
4		门诊预约挂号系统		
5		门诊挂号		
6		门诊收费		
7		门诊应急系统		
8		门诊医生工作平台		
9		门诊护士工作平台		
10		急诊科信息系统		
11		门诊手术室系统		
12	住院类	住院出入转系统	1	套
13		住院结算系统		
14		住院护士工作平台		
15		移动护士执行系统		
16		药库管理系统		

17	药品类	药品采购管理	1	套
18		门诊药房管理（中、西药多药房）		
19		住院药房系统		
20		静脉配液中心系统		
21		阳光用药监控		
22		抗菌素分级管理系统		
23	医技类	医技管理子系统	1	套
24		手术麻醉信息系统		
25		全院医技预约中心		
26	财务统计类	医疗统计子系统	1	套
27		医疗质量管理子系统		
28		财务管理子系统		
29		财务统计子系统		
30		成本核算子系统		
31		自定义报表管理系统		
32	各种接口	跟各个其它系统的接口	1	套
33		跟各个医保接口		
34		跟商业保险的接口		
35		分级诊疗双向转诊接口		
36		自助平台		
37		电子发票接口		
38		区域卫生信息平台数据上传接口		
39		区域卫生信息平台协作服务接口		
40	其它辅助	医院客户关系管理	1	套
41		满意度评价系统		
42	“互联网+”及便民服务	患者移动服务平台	1	套
43		微信服务号子系统		
		支付宝服务号子系统		
44		互联医院平台（含云诊室平台）		
45	自助机前端系统	自助机服务子系统	1	套
46	接口服务	移动医疗服务接口(HIS、LIS、PACS等)	1	套
47		自助机服务接口(HIS、LIS、PACS等)	1	套

3.2核心服务内容

★3.2.1日常运维服务（核心要求）

1）、应用软件维护：含日常数据检查、报表添加（院内查询统计报表+医保报表）；

2）、故障与性能优化：修复软件BUG、现场处理系统故障、调优系统性能；

3）、需求响应：按政策法规（医保局/卫健局要求，含非文件类调整）、采购人管理/科室业务需求，优化功能、改造接口；配合采购人完成评级（电子病历、互联互通等）支持工作；其中，服务期内政策类产生需求须无条件响应不占定制服务开发工作量额度。

4）、系统管理：标准化更新日志、备份与应急措施；优化数据库以提升运行效率；配合搭建/维护正式/测试服务器；

5）、问题记录与咨询：记录业务科室问题（服务平台存档），提供技术/业务咨询，指导处理异常数据；

6）、制度与风险管控：协助建立日常维护记录与系统管理规范；配合上级检查前的系统自检（排查运行风险、业务流程风险），提供检查所需数据与文件；全程陪同检查，记录整改意见并明确需求更改计划与方案；

7）、专项支持：配合电子病历五级评审（含材料准备、系统功能改造、数据质量优化）；按要求完成等保三级整改与中高危漏洞修复；配合应急演练（容灾切换、攻防演练应用层保护）；支持综合三甲医院评审的信息系统技术保障；

8）、数据查询服务：为保障采购人高效运营与合规治理，需响应以下各类数据需求：

①核心重点需求

a、政策性任务全面支持

所有来自各级主管部门、具备红头文件的政策性任务（如飞行检查、等级评审、医保稽核、专项审计、应急检查等），均需提供专项数据通道与快速响应机制，确保数据调取及时、准确、完整，并全程配合采购人完成迎检与汇报工作。

b、三甲复审绩效指标整合提供

围绕三甲复审相关绩效指标，需整合HIS和平台等系统相关数据，提供符合评审要求的统计报表与数据追溯支持，确保指标口径统一、数据可验证。

②一般性数据查询服务

在保障上述两项重点任务的基础上，兼顾以下常规数据查询需求：

a、业务运营类：诊疗数据、药品库存、床位状态等实时查询。

b、管理决策类：工作量、成本效益、医疗质量等统计分析。

c、安全合规类：操作日志审计、数据安全监控等日常合规查询。

③、服务要求

所有数据服务须严格遵循采购人审批流程与数据安全规范，建立标准化响应流程，尤其针对政策性紧急任务，须设立专岗跟进、优先处理，确保响应速度与数据准确性。

★3.2.2功能维护服务

1）功能提升

①驻场工程师定期调研业务科室需求，结合服务记录分析，每年提请架构师/咨询师2次现场沟通，提供HIS系统规划建议；

②结合采购人功能提升需求，推荐全国医院同类系统的优质功能；

③推荐适配采购人的新功能/产品，提供全国HIS系统客户清单供医院调研。

2）功能改善

①驻场工程师每月1次主动巡查业务科室，收集系统使用问题与功能提升需求；

②与需求提出人确认需求后，向采购人信息科汇报并确认可行性及实现方案（驻场开发或后台研发执行）；

③需求确认后3个工作日内，以邮件+口头形式汇报开发完成时间；

④开发完成后，配合信息科在测试机验证，无误后升级正式服务器；

⑤跟踪功能使用效果，收集业务科室反馈；对无法/近期无法实现的需求，提供书面说明并向信息科答复；

⑥保障HIS系统安全稳定运行，完成数据库优化工作，提升数据查询效率。

⑦新增第三方接口对接不属完善性维护范围，但工作量评估需经信息科认可；已有的标准第三方接口不得额外收取开发费，联调费≤2万元。

3）运行状态检查

①配合采购人硬件运维人员检查系统状态，降低数据丢失与宕机风险；

②制定年度预防性维护计划：每季度1次+重大节假日前1次，开展系统健康检查（运行状况、安全性、日志分析），排查隐患并提交维护报告；

③故障诊断与检修：及时定位并解决系统问题；

④补丁管理：通知系统补丁更新，提供更新建议与方案；

⑤巡检内容：含网络检测、系统检测、安全评定、性能评测、故障排除、日志分析等，每次巡检生成现场服务记录与报告。

★3.2.3信息化定制服务

按人日计酬，分高级服务与普通服务两类，具体要求如下：

知识产权：高级服务（HIS功能修改/扩充、新增系统开发、数据统计分析）的知识成果、知识产权及源代码归采购人所有，源代码需纳入采购人代码管理平台统一版本控制（响应文件需提供承诺函）；

开发规范：按采购人指定规范开发（前端、后端、SQL查询、安全开发）；统一技术架构、开发语言及中间件版本；数据字典从采购人主数据平台/人事系统接入；系统对接需通过采购人统一集成平台，与核心系统协同；满足智慧医疗/电子病历/互联互通等评级要求；

文档要求：严格执行文档化管理，需提供需求说明、详细设计、接口文档、表结构、测试用例/报告、发布说明、用户操作文档；上线后开展用户培训，确保业务流程闭环；

版本管理：应用发布前需完成单元测试、集成测试（测试环境与生产环境隔离），制定版本管理、发布计划、回滚计划及安全审查；紧急上线应用需在上线后补全测试；统一版本要求，急诊科使用客户端须与普通门诊统一，避免问题重复出现。

人日额度：提供累计≥71个工作日的定制服务（8小时=1个工作日）；

单个服务工作量≤6个工作日：免费不占以上人日额度；

单个服务工作量＞6个工作日：扣减累计额度；

超出50个工作日：另行协商；

人日单价：高级服务≤1300元/人日，普通服务（应用部署、接口部署、咨询、项目管理等）≤600元/人日；第三方接口开发单价不超此标准。

3.2.4数据分析服务

1、基于培训、故障、需求数据，统计采购人现存问题并提供解决建议；

2、协助信息科统计业务科室需求数量、年工作量、需求完成率；

3、定期汇报业务科室系统使用情况及数据分析结果；

4、通过系统/网络设备/数据库日志审计事件，确认事件原因。

3.2.5驻场定期汇报

汇报周期	汇报内容	文档格式
周汇报	1.本周工作统计；2.未完成工作进展；3.本周重大事件；4.下周计划	《项目组工作周报记录单》（EXCEL）
季度汇报	1.季度巡检记录与服务报告；2.重大节假日前巡检情况	《单次服务报告》（WORD）
年度汇报	1.年度运维总结报告；2.下年度HIS系统运行计划（含新产品宣讲）	《年度项目升级运维总结报告》（WORD）

3.3驻场人员要求

3.3.1人员资质

岗位	资质要求
项目经理	1.持有系统集成项目管理工程师证书或信息系统项目管理师证书；2.≥3年HIS项目管理经验；3.具备良好沟通能力与服务意识。
驻场工程师	1.≥1年HIS系统现场维护经验；2.熟悉HIS系统功能与采购人业务流程。

3.3.2人员管理

1、规章制度：驻场人员需遵守采购人规定（开发运维制度、项目管理工具使用、信息安全与数据保密制度、消防安全制度），并与采购人签订保密协议；

2、培训保障：供应商需提供培训方案（含内容、时间安排），确保驻场人员具备完成项目的能力（培训对象为驻场团队，内容覆盖升级模块）；

3、人员稳定性：新派驻人员需在项目工作满30天后，方可计入驻场有效人力；驻场人员休假时，需安排机动工程师补缺，保障服务质量。

4、纪律与办公环境要求

驻场人员须严格遵守采购人各项规章制度，保持良好的职业操守和工作纪律。具体包括但不限于：

遵守采购人作息时间，按时到岗，因故离岗需提前向采购人信息科负责人报备；

保持办公区域整洁有序，个人物品及工作资料妥善摆放，每日下班前整理工位；

严禁在办公区域内从事与工作无关的活动（如玩游戏、浏览无关网页等）；

爱护采购人公共设施及办公设备，节约用电、用水，营造文明、高效的办公环境。

★3.3.3团队配置（核心要求）

1、日常配置：工作日驻场工程师≥3名（固定人员）；非工作日安排1名值班人员（紧急响应）+1到2名机动人员（处理日常问题/需求沟通）；

2、专项配置：重大事件/活动（含大版本升级）时，需增派技术工程师（不含项目经理），避免影响采购人业务；

3、协调机制：

设区域负责人：协调公司资源，成立应急小组，每季度组织1次会议（复盘工作、调整计划）；

设现场负责人（即项目经理）：负责现场沟通协调，10分钟内响应紧急问题（若专业工程师未响应，需跟进处理并按考核扣分）；每日登记答疑/BUG/需求，每周汇总《售后服务线上问题反馈确认单》供采购人确认；每周组织会议（解决问题、分享更新、讨论风险）。

3.4服务方式与流程

3.4.1服务方式

现场服务：定期检查系统状态、处理日常运维、响应问题与需求、提供现场培训；

远程服务：通过微信/工单系统等途径接收采购人问题，工程师远程处理后反馈结果，形成闭环；

定期拜访：区域经理或售后工程师定期拜访，收集使用体验与优化建议，作为软件迭代依据。

3.4.2应急响应流程

（1）故障分级与响应时限

故障级别	现象描述	响应时间	确诊时间
P1 (一级)	系统停机，或严重影响业务运作	立即	0.5小时
P2 (二级)	系统性能严重下降，对业务运作有重要影响	0.5小时	2小时
P3 (三级)	系统性能受损，但大部分业务可正常运行	1小时	12小时
P4 (四级)	需产品功能/配置支援，对业务几乎无影响	2小时	72小时

(2) 应急处理流程

1、事件报警与确认：

自动警报+日常巡检：监测数据库、应用系统、网络状态，发现异常立即通知维护团队；
突发状况：具备应急模式的系统自动启动本地模式（网络故障时），待网络恢复后自动上传数据；操作人员发现故障后立即上报。

2、系统检查：

网络连接：配合网络管理人员检查；
应用服务器：检查进程状态、CPU/内存使用率；
数据库服务器：检查双机状态、进程/服务启动状态、CPU/内存使用率。
恢复运行：解决问题后恢复系统正常运作。
安全审计与分析：通过日志审计事件，确认故障原因。

隐患消除：根据审计结果解决潜在问题，避免重复故障。

记录归档：提交故障分析报告，修正预案并归档。

3.4.3 巡检服务流程

预防性维护：按年度计划执行（每季度1次+重大节假日前1次），检查系统运行状况、安全性，分析日志，排查隐患并提交维护报告；

故障检修：及时诊断并解决系统问题；

补丁通知：通知系统补丁更新，提供更新方案；

巡检记录：每次巡检生成现场服务记录与报告，供采购人回顾系统运行状况。

★3.4.4 问题闭环管理流程

为确保采购人提出的问题或系统故障得到及时、有效的处理，并形成完整的管理闭环，成交供应商须遵循以下问题闭环管理流程：

1）问题接收与登记：成交供应商须通过采购人指定的渠道（如工单系统、电话、微信工作群等）接收所有问题报修与服务请求，并立即在统一的服务管理平台进行登记，生成唯一追踪编号。记录内容应包括：问题描述、报告人、报告时间、问题类别、紧急程度等。

2）即时响应与确认：在接收到问题后，成交供应商须按照本标准第3.4.2条规定的响应时限，对问题进行初步响应，与报告人确认问题现象，并告知已受理。

3）处理过程跟踪：成交供应商须实时更新问题处理状态，包括诊断过程、处理方案、处理人员、预计解决时间等关键信息，确保处理过程对采购人信息科透明、可追溯。

4）、解决结果确认与回复：

问题处理完毕后，成交供应商必须主动、及时地向问题报告人及采购人信息科指定接口人进行回复。

回复内容应清晰说明问题根本原因、处理措施、处理结果以及后续预防建议。

必须获得问题报告人对处理结果的确认。如报告人确认问题已解决，则关闭该问题工单。

5）闭环归档：已完成确认的问题工单，须进行归档处理，形成完整的处理记录，包括问题发生的根本原因、解决方案、处理时长、涉及人员等，作为服务报告和质量分析的依据。

6）未解决问题的升级：对于未能按预定时间解决或反复出现的问题，须立即启动升级流程，由项目经理或更高级别的技术专家介绍，并同时向采购人信息科负责人汇报升级处理方案。

此闭环管理流程的执行情况将作为服务考核的重要指标。

四、其他要求

★4.1 服务周期与时间

1）服务周期：服务周期为一年，具体起止时间如下：自本合同生效之日或上一服务期届满之日的次日起计算，以较晚发生者为准。

2）服务时间与应急联络机制：

① 7×24小时服务：提供不间断的系统技术支撑服务。

② 现场服务：工作日（8:00-17:00）提供驻场工程师现场服务。驻场人员无法独立解决的问题，须立即启动后台技术专家支持流程。

③ 非现场支持：节假日原则上提供电话远程支持。若发生重大故障或紧急情况，经采购人要求，须在规定时间内抵达现场处理。

④ 三级应急联络与升级机制：为保障非工作时间（包括工作日17:00至次日8:00及所有法定节假日）的应急响应，成交供应商须建立以下三层联络机制：

一线支持（固定值班电话）：提供一个专用的固定电话作为首要联络方式，并保证有人接听，负责初步响应与处理。

二线支持（技术负责人）：当一线支持无法解决问题或无法接通时，提供第二个固定电话作为升级渠道，由技术负责人介入处理。

三线支持（项目/应急负责人）：若问题仍未解决或事态紧急，提供第三个固定电话，由项目或应急负责人进行最高级别协调与决策。

⑤ 变更通知：上述所有固定联系电话及联络人信息发生任何变更，成交供应商须提前三个工作日以书面形式（加盖公章）正式通知采购人信息科，经确认后方可生效。成交后，须将最终的《三级应急联络机制与呼叫流程》制成图表，在信息科公示并存档。

4.2 其他要求

需求响应：不得无故拒绝采购人个性化需求，经信息科评估的需求需及时沟通处理；

需求评估：业务科室需求需信息科同步评估，工作量需双方确认（客观科学、有据可依），并经信息科领导签字；

沟通机制：

驻场工程师与信息科每周召开例会；

区域经理/大区经理每年不少于4次回访调研沟通会；

响应时效：紧急问题需立即响应，15分钟内未响应每次扣罚50元；30分钟内未响应且造成严重后果的，采购人有权追究责任。

五、考核与验收

5.1服务考核

5.1.1考核主体与权重

信息科：负责日常考勤与考核，评分占比50%（参考《运维项目考核评分表（信息科专用）》）；

业务科室（医务科、护理部、运营办、全科医学科、药房部）：组成考核小组，评分占比50%（加权平均，参考《系统及维护团队的整体考核评分表（使用科室专用）》）；

总评分=信息科评分+业务科室评分（满分100分，≥80分合格，60-79分基本合格，≤60分不合格）。

5.1.2考核评分表（信息科专用）

运维项目考核评分表（信息科专用）				
考评季度：第__季		考评部门_____	签名：_____	
考评时间： 年 月 日				
序号	评分项	评分标准	得分	备注
1	驻场人员情况 (10分)	1.驻场人员不足（没在约定时间内到达现场提供服务），每次扣1分； 2.超过半小时不接电话不回信息（不及时响应）扣1分/次； 3.如非采购人主动要求，运维组长（负责人）更换导致服务质量下降的，每次扣5分； 4.如态度恶劣、沟通不畅问题被采购人要求更换人的，每次扣5分。 5.办公场所杂乱无章，随意摆放，每次2分。 5. 本项1个评分季度内累计扣分不超过10分。		
2	巡检及服务报告 情况情况 (5分)	1.未按时巡检，每次扣2分； 2.因巡检未发现隐患导致故障，每次扣3分； 3.因未巡检导致故障，每次扣5分； 4.定期巡检记录或巡检报告没有提供，扣2分； 5.未按时提交服务报告，每次扣1分； 6.服务报告内容不实，故意回避实际情况，每次扣2分；		
3	服务及故障响应 情况（包括购买的 第三方服务） (10分)	1.工程师未按约定时间到达现场，每次扣1分； 2.备品备件未按时到达或第三方服务（如接口服务）未按时提供，每次扣3分； 3.未及时提供所需统计数据，每次扣1分； 4.故障恢复超时扣分： 无级别中断：超时1次扣1分； 四级中断：超时1次扣2分； 三级中断：超时1次扣3分； 二级中断：超时1次扣5分； 一级中断：超时1次扣8分； 若因低级别中断引发更高级别连锁事故，直接扣10分。		

4	流程合规情况（5分）	严格按流程操作,保证数据安全,不影响数据正常运行： 1.违规未导致严重影响，每次扣1分； 2.违规导致严重影响，每次扣3分 3.没按正常流程进行更新或升级，每次扣3分 4.因违规操作，导致数据丢失，或影响业务数据正常运行，每次扣5分。		
6	重保服务（5）	重大事件或重大活动（含大版本升级）： 1.重保期间增派驻场人员不足，每次扣1分； 2.重保期间出现事故，每次扣2分；		
7	安全生产（10分）	1.驻场服务期间不按遵循医院安全生产相关规定的，每次扣1分； 2.不按遵循医院安全生产相关规定且产生重大安全隐患的扣每次3分； 3.因有意或无意泄露采购人隐私数据或病人重要隐私信息，每次扣3分； 4.未按规定导致出现重大信息安全事故、重大安全生产事故、并产生严重影响，实行“一票否决制”，该项直接扣除8分；		
8	培训（5分）	1、每个评分周期内，每安排一次专人对系统管理人员进行业务培训得1分，最高可得5分。 2、评分周期内未安排专人对系统管理人员进行业务培训，得0分，如成交商已安排，由于采购人原因没进行的不扣分； 3、对医生或护士的培训过于敷衍，每发现一次，扣0.5分		
10	加分项（10）	1.提出的合理化建议被采购方采纳的，每次加1分。每月最多加分1分。 2.合同外工作（含新增需求）根据采购方实际需求，积极推进合同外需求并按时完成的，每项加2分。每月最多加分10分。 3.根据采购方实际应用需求进行创新或者单独提出被采购方采纳的创新事项，每项加1分。 4.无偿增加计划外个性需求，每增加1个加1分，最高加5分。 5.服务团队高度协作，不互相推托，主动承担工作责任，积极解决问题，在工作群中积极回复解决问题，每次可加1分。		
合计				

5.1.3 考核评分表（使用科室专用）

系统及维护团队的整体考核评分表（使用科室专用）				
考评季度：第__季		考评部门_____	签名： _____	
考评时间： 年 月 日				
考评对象:“天锐信通”：HIS、门诊医生站、微信平台				
序号	内容及分项	详细要求	得分	备注
一	系统稳定性与可靠性（10）	系统稳定性 很少出现故障（5分） 偶尔出现故障，但不影响业务连续性（4分） 经常出现故障，对业务有一定影响（3分） 频繁出现故障，严重影响业务（2分） 系统几乎不可用（1分）		

		故障恢复速度 故障能迅速得到解决（5分） 故障恢复速度较快，但仍有改进空间（4分） 故障恢复速度一般，对业务有一定影响（3分） 故障恢复缓慢，严重影响业务（2分） 故障几乎无法恢复（1分）		
二	系统性能与响应速度（10）	系统响应速度 响应速度极快，几乎无延迟（5分） 响应速度较快，能满足业务需求（4分） 响应速度一般，偶尔有延迟（3分） 响应速度较慢，经常影响业务（2分） 响应速度极慢，无法接受（1分）		
		系统处理能力 能轻松处理高并发和大数据量（5分） 处理能力较强，但在高负载时仍有压力（4分） 处理能力一般，偶尔出现性能瓶颈（3分） 处理能力较弱，经常影响业务（2分） 处理能力极差，无法满足业务需求（1分）		
三	系统功能与易用性（10）	功能完整性 功能齐全，满足所有业务需求（5分） 功能较为完善，但仍有部分需求未满足（4分） 功能基本满足业务需求，但有待完善（3分） 功能缺失较多，影响业务（2分） 功能严重不足，无法满足业务需求（1分）		
		系统易用性 界面友好，操作简便（5分） 界面较为友好，但仍有改进空间（4分） 界面一般，操作稍显繁琐（3分） 界面不友好，操作复杂（2分） 界面极差，几乎无法操作（1分）		
四	服务质量与支持（10）	服务态度 服务态度热情周到（5分） 服务态度较好，但仍有改进空间（4分） 服务态度一般（3分） 服务态度较差，缺乏耐心（2分） 服务态度极差，无法接受（1分）		

		问题解决能力 问题能迅速且准确地得到解决（5分） 问题解决速度较快，但仍有改进空间（4分） 问题解决能力一般，偶尔需要多次沟通（3分） 问题解决速度较慢，且解决方案不准确（2分） 问题几乎无法解决（1分）		
五	沟通与合作（10）	沟通效率 沟通顺畅，信息传达及时准确（5分） 沟通较为顺畅，但偶尔有延迟或误解（4分） 沟通效率一般，需要多次沟通才能明确需求（3分） 沟通不畅，经常出现误解或延迟（2分） 几乎无法沟通（1分）		
		合作意愿 愿意积极合作，共同解决问题（5分） 合作意愿较强，但仍有改进空间（4分） 合作意愿一般，需要推动才能合作（3分） 合作意愿较差，缺乏主动性（2分） 几乎不愿合作（1分）		
六	系统改进与创新 （加分项5分）	驻场团队是否能主动提出系统优化建议，并协助科室利用系统功能解决业务痛点		
合 计：				
改进意见建议：				
1、每个小项评分少于3分，考评人应该备注栏请写明由，指出具体细节或具体问题，或具体模块，以待改进。 2、本表评分满分50分，结果以各使用科室加权平均进行汇算。				

5.1.4 考核结果处理

评分<80分：采购人发出预警，要求成交供应商整改；

75-79分：扣罚5000元/次，限期整改；

70-74分：扣罚10000元/次，限期整改；

65-69分：扣罚15000元/次，限期整改；

连续4季度评分<65分：视为验收不合格，扣罚年度累计最高不超过合同金额20%；

维护期内3季度评分<65分：扣罚年度累计最高不超过合同金额10%；整改后仍<65分的，扣罚年度累计最高不超过合同金额20%，且下一年度维护费相应降幅。

5.2 项目验收

5.2.1 验收时间

服务期结束后 30 日内由成交供应商提出验收申请，采购人收到申请后7日内组织验收并签署验收报告。

5.2.2 验收资料

成交供应商需提供以下文档：

《系统定期巡检报告》；

《系统年度服务报告》；

《运维服务考核评分结果》；

重大系统升级说明。

5.2.3 验收标准

符合国家及医院所在地安全质量、行业技术规范、环保节能标准；

符合采购文件与响应承诺中的服务要求；

双方约定的其他标准（以最新官方版本为准）。

5.2.4 验收人员

由采购人指定相关经验人员组成（最终名单以采购人确认为准）。

注：

除另有说明外，有要求证明材料的，提供复印件/扫描件即可；清晰可辨，否则不予认可；供应商提供虚假材料谋取中标、成交的，属于违法行为，将报监管部门依法处理。

可通过“粤省事”“粤商通”等系统获取相关信息的，供应商可以在响应文件中书面承诺相应符合情况。

本项目有要求有关证明材料的，如无法及时取得并在响应文件中提供的，供应商可以在响应文件中书面承诺相应符合情况；承诺如成交，将在项目实施前提供原件核对，且符合或优于响应文件承诺。

虚假承诺的视为以虚假材料谋取成交，将依法向监管部门报告后严肃处理并追究相应责任，其成交无效，导致采购人蒙受损失的，必须对采购人给予赔偿。

采购包1（HIS系统维护）

1.主要商务要求

标的提供的时间	服务周期为一年，具体起止时间如下：自本合同生效之日或上一服务期届满之日的次日起计算，以较晚发生者为准。
标的提供的地点	采购人指定地点
付款方式	1期：支付比例30%,合同签订后5个工作日内支付合同总价30%。 2期：支付比例30%,其余阶段按以下要求支付（每次付款需中标人提供合规发票，采购人财务核对无误后 10个工作日内支付）：服务期满 6 个月 + 完成2季度巡检及考核：支付合同总价 30%； 3期：支付比例40%,服务期满 + 项目验收合格（提供采购人验收报告）：支付合同总价 40%。 如项目发生合同融资，采购人需将合同款项支付到合同约定收款账户
验收要求	1期：1. 验收时间 服务期结束后 30 日内由成交供应商提出验收申请，采购人收到申请后7日内组织验收并签署验收报告。 2. 验收资料 成交供应商需提供以下文档：《系统定期巡检报告》；《系统年度服务报告》；《运维服务考核评分结果》； 重大系统升级说明。 3.验收标准 符合国家及医院所在地安全质量、行业技术规范、环保节能标准；符合采购文件与响应承诺中的服务要求；双方约定的其他标准（以最新官方版本为准）。 4.验收人员 由采购人指定相关经验人员组成（最终名单以采购人确认为准）。
履约保证金	不收取
其他	1、报价要求，（1）报价为总价包干，超出最高限价按无效投标处理；（2）报价包含：驻场人员人工费、交通费、系统维护费、维护工具费、验收费、税费等一切预见/不可预见费用以及代理服务费。（3）供应商必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用（合同另有规定的除外）。 2、经验要求，供应商在经营范围内响应，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。 3、真实性和有效性，同意采购方以任何形式对我方响应文件内容及采购方认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。 4、采购文件附件，供应商应将协商公告的采购文件附件中“补充附件”内容填写好相关信息后附在响应文件中。

2.技术标准与要求

序号	品目名称	标的名称	单位	数量	分项预算单价（元）	分项预算总价（元）	所属行业	技术要求
1	软件运维服务	HIS系统维护	项	1.00	1,160,000.00	1,160,000.00	软件和信息技术服务业	详见附表一

附表一：HIS系统维护

参数性质	序号	具体技术(参数)要求
	1	详见“第二章 采购需求”-“一、项目概况”
说明	打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。 打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，不作为无效投标条款。	

第三章 响应供应商须知

供应商必须认真阅读采购文件中所有的事项、格式、条款和采购需求等。供应商没有按照采购文件要求提交全部资料，或者响应文件没有对采购文件在各方面都做出实质性响应的可能导致其响应无效或被拒绝。

请注意：供应商需在响应文件截止时间前，将加密响应文件上传至云平台项目采购系统中并取得回执，逾期上传或错误方式投递送达将导致响应无效。

一、名词解释

1.采购代理机构：本项目是指国义招标股份有限公司，负责整个采购活动的组织，依法负责编制和发布采购文件，对采购文件拥有最终的解释权，不以任何身份出任单一来源采购人员。

2.采购人：本项目是指佛山市南海区人民医院，是采购活动当事人之一，负责项目的整体规划、技术方案可行性设计论证与实施，作为合同采购方（用户）的主体承担质疑回复、履行合同、验收与评价等义务。

3.供应商：是指在云平台项目采购系统完成本项目响应登记并提交电子响应文件的供应商。

4.“单一来源采购人员”是指根据《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定，由采购人代表和有关专业人员组成以确定成交供应商或者推荐成交候选供应商的临时组织。

5.“成交供应商”是指经单一来源采购人员评审确定的对采购文件做出实质性响应，经采购人按照规定在单一来源采购人员推荐的成交候选供应商中确定的或单一来源采购人员受采购人委托直接确认的供应商。

6.采购文件：是指包括采购文件及其补充、变更和澄清等一系列文件。

7.电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作加密并上传到系统的响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.标书”的文件）

8.备用电子响应文件：是指使用云平台提供的投标客户端制作电子响应文件时，同时生成的同一版本的备用响应文件。（投标客户端制作响应文件时，生成的后缀为“.备用标书”的文件）

9.电子签名和电子印章：是指获得中华人民共和国工业和信息化部颁发的《电子认证服务许可证》、国家密码管理局颁发的《电子认证服务使用密码许可证》的资质，具备承担因数字证书原因产生纠纷的相关责任的能力，且在广东省内具有数量基础和服务能力的依法设立电子认证服务机构签发的电子签名和电子签章认证证书（即CA数字证书）。供应商应当到相关服务机构办理并取得数字证书介质和应用。电子签名包括单位法定代表人、被委托人及其他个人的电子形式签名；电子印章包括机构法人电子形式印章。电子签名及电子印章与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。签名（含电子签名）和盖章（含电子印章）是不同使用场景，应按招标文件要求在投标（响应）文件指定位置进行签名（含电子签名）和盖章（含电子印章），对允许采用手写签名的文件，应在纸质文件手写签名后，提供文件的彩色扫描电子文档进行后续操作。

10.“全称”、“公司全称”、“加盖单位公章”及“公章”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“全称”或“公司全称”的应在对应文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子印章完成；涉及“加盖单位公章”和“公章”应使用投标人单位的数字证书并通过投标客户端使用电子印章完成。

11.“投标人代表签字”及“授权代表”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“投标人代表签字”或“授权代表”应在投标（响应）文件编辑时使用文本录入方式，或在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

12.“法定代表人”：在电子投标（响应）文件及相关的其他电子资料中，涉及“法定代表人”应在纸质投标（响应）文件上进行手写签名，或通过投标客户端使用电子签名完成。

13.日期、天数、时间：未有特别说明时，均为公历日（天）及北京时间。

二、须知前附表

本表与采购文件对应章节的内容若不一致，以本表为准。

序号	条款名称	内容及要求
1	采购包情况	本项目共1个采购包
2	开启方式	远程电子开标
3	评审方式	现场电子评标（供应商应当审慎标记各评审项的应答部分，标记内容清晰且完整，否则将自行承担不利后果）
4	报价形式	采购包1：总价
5	报价要求	各采购包报价不超过预算总价
6	现场踏勘	否
7	响应有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天
8	响应保证金	不收取投标（响应）保证金 响应保证金有效期:与响应有效期一致。 其他补充事宜：
9	成交供应商确定方式	采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。
10	项目兼投兼中规则	无： -
11	代理服务费	收取。 采购机构代理服务收费标准：按国家发展计划委员会颁发的[2002]1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及[2011]534号文《国家发改委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》的有关规定执行，按差额定率累进法计算，以成交通知书中确定的成交金额作为收费的计算依据计算收取，本项目类型为服务采购。
12	代理服务费收取方式	向中标/成交供应商收取
13	响应文件要求	一、电子响应文件（必须提供）： （1）加密的电子响应文件 1 份（需在递交响应文件截止时间前成功上传至云平台项目采购系统）。 （2）非加密电子版文件 U 盘(或光盘) 0 份，加密的电子响应文件与非加密的电子响应文件必须完全一致。 非加密电子版响应文件使用情形：当无法使用 CA 证书在云平台项目采购系统进行电子响应文件开标解密时，供应商须在代理机构指引下启用非加密电子版响应文件。 二、纸质投标文件（代理机构自行选择）：（3）纸质投标文件正本0份，纸质投标文件副本0份。纸质投标文件应与电子投标文件一致（递交的纸质文件需密封完好，注明“正本”和“副本”字样，正本和副本分别封装。如果正本与副本不符，应以正本为准。）。纸质投标文件使用情形：当项目采购系统出现故障，无法使用电子投标文件评标时，代理机构可根据云平台发布的通知指引，根据实际情况使用纸质投标文件评标。 在电子投标文件能正常使用的情况下，不得因供应商未提交纸质投标文件而认定供应商投标无效。

14	其他	政府采购合同融资，参与政府采购的中小微企业可凭借 中标（成交）通知书或政府采购合同，利用“省中小融”、“粤信融”、“中征应收账款融资服务平台”等平台向金融机构申请融资，获得无财产抵押贷款。 成交供应商纸质响应文件归档，成交供应商须在成交公告发布后3日内将在云平台上传的电子响应文件制作成纸质响应文件1份，邮寄至广东省广州市越秀区东风东路726号19楼（收件信息：章小姐 020-37860569），用于采购人归档。 响应文件内容公示，根据《佛山市南海区关于进一步深化政府采购改革的意见》（南财采〔2020〕6号）的规定，供应商递交响应文件的视为作出以下承诺： 1.供应商确认知悉，如有违反政府采购活动相关法律法规规定，其所应承担的责任。 2.供应商同意将响应文件公示信息内容包括：营业执照、资质证书、项目业绩、检验检测报告、履约验收报告及评价、社保证明、设备发票、职称、各种证件（身份证除外）、货物的规格型号及配置参数等。法定代表人证明书、响应文件签署授权委托书、项目实施方案、售后服务方案不属于应公示的响应文件信息。 3.供应商承诺上述应公示的内容是真实的，且确认不涉及任何个人隐私、商业秘密和其他不可公开的内容，如若中标，同意采购人或其委托的代理机构将上述应公示的内容予以公开。上述相关公示内容由采购人或其委托的政府采购代理机构，在佛山市公共资源交易中心南海分中心“交易信息”网页发布中标（成交）公告的同时一并公示，接受社会公众监督。
15	开标解密时长	30分钟 说明：具体情况根据开标时现场代理机构人员设置为准
16	专门面向中小企业采购	采购包1：面向小微企业，采购包专门预留

三、说明

1.总则

采购人、采购代理机构及供应商进行的本次采购活动适用《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令第658号）和《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部令第74号）及其配套的政策文件。

供应商应仔细阅读本项目采购文件的所有内容（包括变更、补充、澄清以及修改等，且均为采购文件的组成部分），按照采购文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次单一来源项目，是以协商公告的方式邀请特定的供应商参加协商。

2.适用范围

本采购文件仅适用于本次协商公告中所涉及的项目和内容。

3.进口产品

若本项目允许采购进口产品，供应商应保证所投产品可履行合法报通关手续进入中国关境内。

若本项目不允许采购进口产品，如供应商所投产品为进口产品，其响应将被认定为响应无效。

4.响应的费用

不论协商结果如何，供应商应承担所有与准备和参加协商有关的费用。采购代理机构和采购人均无义务和责任承担相关费用。

5.以联合体形式参加协商的，应符合以下规定：

5.1联合体各方均应当满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在响应文件中提供联合体各方的相关证明材料。

5.2 联合体各方之间应签订联合体共同响应协议书并在响应文件中提交，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任。联

合体各方签订联合体共同响应协议书后，不得再以自己名义单独在同一项目（采购包）中响应，也不得组成新的联合体参加同一项目（采购包）响应，若违反规定则其参与的所有响应将视为无效响应。

5.3 联合体应以联合协议中确定的牵头方名义登录云平台项目采购系统进行项目响应登记，录入联合体所有成员单位的全称并使用成员单位的电子印章进行联投确认，联合体名称需与联合体共同响应协议书签署方一致。对于需交响应保证金的，以牵头方名义缴纳。

5.4 联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

5.5 联合体各方均应满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第二十二条，联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

5.6 联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就合同约定事项对采购人承担连带责任。

5.7 联合体各方均为小型、微型企业的，各方均应提供《中小企业声明函》；中小微企业作为联合体一方参与政府采购活动，且联合体共同响应协议书中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，应附中小微企业的《中小企业声明函》。

6.关于中小微企业响应

中小微企业响应是指在政府采购活动中，供应商提供的货物均由中小微企业制造、工程均由中小微企业承建或者服务均由中小微企业承接，并在响应文件中提供《中小企业声明函》。本条款所称中小微企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。中小企业划分见《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业响应时，提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，不再提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2017〕141号《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》所列条件。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

7.纪律与保密事项

7.1 供应商不得以向采购人、单一来源采购人员行贿或者采取其他不正当手段谋取成交。

7.2 在确定结果之前，供应商试图在响应文件审查、澄清和评价时对单一来源采购人员、采购人和采购代理机构施加任何影响都可能导致其响应无效。

7.3 获得本采购文件者，须履行本项目下保密义务，不得将因本次协商获得的信息向第三人外传，不得将采购文件用作本次响应以外的任何用途。

7.4 由采购人向供应商提供的图纸、详细资料、样品、模型、模件和所有其它资料，均为保密资料，仅被用于它所规定的用途。除非得到采购人的同意，不能向任何第三方透露。协商结束后，应采购人要求，供应商应归还所有从采购人处获得的保密资料。

7.5 采购人或采购代理机构有权将供应商提供的所有资料向有关政府部门或单一来源采购人员披露。

7.6 在采购人或采购代理机构认为适当时、国家机关调查、审查、审计时以及其他符合法律规定的情形下，采购人或采购代理机构无须事先征求供应商同意而可以披露关于采购过程、合同文本、签署情况的资料、供应商的名称及地址、响应文件的有关信息以及补充条款等，但应当在合理的必要范围内。对任何已经公布过的内容或与之内容相同的资料，以及供应商已经泄露或公

开的，无须再承担保密责任。

8.语言文字以及度量衡单位

8.1除采购文件另有规定外，响应文件应使用中文文本，若有不同文本，以中文文本为准。响应文件提供的全部资料中，若原件属于非中文描述，应提供具有翻译资质的机构翻译的中文译本。前述翻译机构应为中国翻译协会会员单位，翻译的中文译本应由翻译人员签名并加盖翻译机构公章，同时提供翻译人员翻译资格证书。中文译本、翻译机构的成员单位证书及翻译人员的资格证书可为复印件。

8.2除非采购文件的技术规格中另有规定，供应商在响应文件中及其与采购人和采购代理机构的所有往来文件中的计量单位均应采用中华人民共和国法定计量单位。

8.3供应商所提供的货物和服务均应以人民币报价，货币单位：元。

四、采购文件的澄清和修改

1.提交响应文件截止之日前，采购代理机构可对采购文件进行必要的澄清或者修改，为使供应商有合理的时间理解采购文件的修改，采购代理机构可酌情延长响应文件提交截止时间。

如有重新发布电子采购文件的，供应商应登录云平台项目采购系统下载最新发布的电子采购文件制作响应文件。

五、响应要求

1.响应登记

供应商应从广东省政府采购网（<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>）上广东政府采购智慧云平台的政府采购供应商入口进行免费注册后，登录进入项目采购系统完成项目响应登记并在线获取采购文件（未按上述方式获取采购文件的供应商，其响应资格将被视为无效）。

2.响应文件的制作

2.1响应文件中，所有内容均以电子文件编制，其格式要求详见第六章说明。如因不按要求编制导致系统无法检索、读取相关信息时，其后果由供应商承担。由于本项目采用电子化投标，请充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等因素，合理安排响应文件制作、提交时间，建议至少提前一天完成制作、提交工作。

2.2供应商应使用云平台提供的投标客户端编制、标记、加密响应文件，成功加密后将生成指定格式的电子响应文件和电子备用响应文件。所有响应文件不能进行压缩处理。关于电子响应报价说明如下：

(1)供应商应按照“第二章采购需求”的需求内容、责任范围以及合同条款进行报价。并按“报价一览表”和“分项报价表”规定的格式报出总价和分项价格。响应总价中不得包含采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

(2)响应报价包括本项目采购需求和投入使用的所有费用，包括但不限于主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

(3)响应报价不得有选择性报价和附有条件的报价，否则将导致响应无效。

2.3如有对多个采购包响应的，要对每个采购包独立制作电子响应文件。

2.4供应商不得将同一个项目或同一个采购包的内容拆开响应，否则其响应将被视为非实质性响应。

2.5供应商须对采购文件的对应要求给予唯一的实质性响应，否则将视为不响应。

2.6采购文件中，凡标有“★”的地方均为实质性响应条款，供应商若有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效响应处理。

2.7供应商必须按采购文件指定的格式填写各种报价，各报价应计算正确。除在采购文件另有规定外（如：报折扣、报优惠率等），计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，以人民币填报所有报价。

2.8响应文件以及供应商与采购人、采购代理机构就有关协商的往来函电均应使用中文。供应商提交的支持性文件和印制的文件可以用另一种语言，但相应内容应翻译成中文，在解释响应文件时以中文文本为准。

2.9供应商应按采购文件的规定及附件要求的内容和格式完整地填写和提供资料。供应商必须对响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人和政府采购监督管理部门对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人核

对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，应当书面知会采购代理机构，并书面报告本级人民政府财政部门。

3.响应文件的提交

3.1在响应文件提交截止时间前，供应商须将电子响应文件成功完整上传到云平台项目采购系统，且取得响应回执。时间以云平台项目采购系统服务器从中国科学院国家授时中心取得的北京时间为准，响应截止时间结束后，系统将不允许供应商上传响应文件，已上传响应文件但未完成传输的文件系统将拒绝接收。

3.2采购代理机构对因不可抗力事件造成的响应文件的损坏、丢失的，不承担责任。

3.3出现下述情形之一，属于未成功提交响应文件，按无效响应处理：

（1）至提交响应文件截止时，响应文件未成功完整上传并取得响应回执的。

（2）响应文件未按响应格式中注明需签字盖章的要求进行签名（含电子签名）和加盖电子印章，或签名（含电子签名）或电子印章不完整的。

（3）响应文件损坏或格式不正确的。

4.响应文件的修改、撤回与撤销

4.1在提交响应文件截止时间前，供应商可以修改或撤回未解密的电子响应文件，并于提交响应文件截止时间前将修改后重新生成的电子响应文件上传至系统，到达响应文件提交截止时间后，将不允许修改或撤回。

4.2在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改和更换响应文件。

5.响应文件的解密

到达开启时间后，供应商需携带并使用制作该响应文件的同一数字证书参加解密，供应商须在采购代理机构规定的时间内完成响应文件解密，供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的逾期未解密响应文件，将作无效响应处理。

6.响应保证金

6.1响应保证金的缴纳

供应商在提交响应文件的同时，应按供应商须知前附表规定的金额和缴纳要求缴纳响应保证金，并作为其响应文件的组成部分。

如采用转账、支票、本票、汇票形式提交的，响应保证金从供应商基本账户递交，由国义招标股份有限公司代收。具体操作要求详见国义招标股份有限公司有关指引，递交事宜请自行咨询国义招标股份有限公司；请各供应商在响应文件递交截止时间前按须知前附表规定的金额递交至国义招标股份有限公司，到账情况以协商时国义招标股份有限公司查询的信息为准。

如采用金融机构、专业担保机构开具的响应担保函、响应保证保险函等形式提交响应保证金的，响应担保函或响应保证保险函须开具给采购人（保险受益人须为采购人），并与响应文件一同递交。

供应商可通过"广东政府采购智慧云平台金融服务中心"(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/zcdservice/zcd/guangdong/>)，申请办理电子保函，电子保函与纸质保函具有同样效力。

注意事项：供应商通过线下方式缴纳保证金（转账、支票、汇票、本票、纸质保函）的，需准备缴纳凭证的扫描件作为核验凭证；通过电子保函形式缴纳保证金的，如遇协商现场无法拉取电子保函信息时，可提供电子保函打印件或购买凭证作为核验凭证。相关凭证应上传至系统归档保存。

6.2响应保证金的退还：

（1）供应商在响应截止时间前放弃响应的，自所参与采购包结果公告发出后5个工作日内退还。

（2）未成交的供应商保证金，在成交通知书发出后5个工作日内原额退还。

（3）成交供应商的响应保证金，在成交供应商与采购人签订采购合同后5个工作日内原额退还。

备注：但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

6.3有下列情形之一的，响应保证金将不予退还并上缴国库：

（1）提供虚假材料谋取成交的；

（2）供应商在采购文件规定的响应有效期内撤销其响应；

（3）成交后，无正当理由放弃成交资格；

(4) 成交后，无正当理由不与采购人签订合同；

(5) 法律法规和采购文件规定的其他情形。

7.响应有效期

7.1响应有效期内供应商撤销响应文件的，采购人或者采购代理机构可以不退还响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，采购人或者采购代理机构可以向担保机构索赔保证金。

7.2出现特殊情况需延长响应有效期的，采购人或采购代理机构可于响应有效期满之前要求供应商同意延长有效期，要求与答复均以书面形式通知所有供应商。供应商同意延长的，应相应延长其响应保证金（如有）的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；供应商可以拒绝延长有效期，但其响应将会被视为无效，拒绝延长有效期的供应商有权收回其响应保证金（如有）。采用响应保函方式替代保证金的，响应有效期超出保函有效期的，采购人或者采购代理机构应提示响应供应商重新开函，未获得有效保函的响应供应商其响应将会被视为无效。

8.除采购文件另有规定外，有下列情形之一的，响应无效：

8.1响应文件未按照采购文件要求签署、盖章；

8.2不符合采购文件中规定的资格要求；

8.3响应报价超过采购文件中规定的预算金额或最高限价；

8.4响应文件含有采购人不能接受的附加条件；

8.5有关法律、法规和规章及采购文件规定的其他无效情形。

六、开启、协商和结果确认

1. 响应文件的开启

1.1 开启程序

工作人员按协商公告规定的时间进行首次报价开启，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布供应商名称、解密情况，响应价格和采购文件规定的需要宣布的其他内容（以报价一览表要求为准）。开启程序分为现场电子开启和远程电子开启两种。

采用现场电子开启的：供应商的法定代表人或其委托代理人应当按照本协商公告载明的时间和地点前往参加开启，并携带编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用的数字证书、存储有备用电子响应文件的U盘前往开启现场。

采用远程电子开启的：供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本协商公告载明的时间和模式等要求参加开启。在响应截止时间前30分钟，应当登录云平台开标大厅进行签到，并且填写授权代表的姓名与手机号码。若因签到时填写的授权代表信息有误而导致的不良后果，由供应商自行承担。

开启时，供应商应当使用编制本项目（采购包）电子响应文件时加密所用数字证书在开始解密后按照采购代理机构规定的时间内完成电子响应文件的解密，如遇不可抗力等其他特殊情况，采购代理机构可视情况延长解密时间。供应商未携带数字证书或其他非系统原因导致的在规定时间内未解密响应文件，将作无效响应处理。（采用远程电子开启的，各供应商在参加开启以前须自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及数字证书的有效性等进行检测，确保可以正常使用）。

如在电子开启过程中出现无法正常解密的，代理机构可根据实际情况打开上传备用电子响应文件通道。系统将对上传的备用电子响应文件的合法性进行验证，若发现提交的备用电子响应文件与加密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的），系统将拒绝接收，视为无效响应。

1.2 异议

供应商代表对开启过程和开启记录有异议，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。供应商未参加开启的，视同认可开启结果。

1.3 出现下列情况的，视为响应无效处理：

(1) 经检查数字证书无效的；

(2) 因供应商自身原因，未在规定时间内完成电子响应文件解密的；

(3) 如需使用备用电子响应文件解密时，在规定的解密时间内无法提供备用电子响应文件或提供的备用电子响应文件与加

密的电子响应文件版本不一致（即两份文件不是通过投标客户端同时加密生成的）。

2.评审（详见第四章）

3.结果确认

3.1结果公告：

成交结果确定之日起2个工作日内，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上以公告的形式发布成交结果，结果公告的公告期限为 1 个工作日。

3.2成交通知书：

采购人或采购代理机构在发布结果公告时，同步在云平台发送成交通知书至成交供应商。成交供应商可在云平台自行下载打印《成交通知书》，《成交通知书》将作为授予合同资格的唯一合法依据。成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，成交供应商不得放弃成交。成交供应商放弃成交的，应当依法承担相应的法律责任。

3.3终止公告：

终止采购活动后，采购人或采购代理机构将在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)、广东省政府采购网(<https://gdgpo.czt.gd.gov.cn/>)、上发布终止公告，终止公告的公告期限为 1 个工作日。

七、询问、质疑与投诉

1.询问

供应商对政府采购活动事项（采购文件、采购过程和成交结果）有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构将及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出，也可以书面方式提出，书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《协商邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

2.质疑

2.1供应商认为采购文件、采购过程和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七个工作日内，以书面原件形式向采购人或采购代理机构一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，逾期质疑无效。供应商应知其权益受到损害之日是指：

- (1)对采购文件提出质疑的，为获取采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；
- (2)对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3)对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.2质疑函应当包括下列主要内容：

- (1)质疑供应商和相关供应商的名称、地址、邮编、联系人及联系电话等；
- (2)质疑项目名称及编号、具体明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (3)认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源；
- (4)提出质疑的日期。

2.3 质疑函应当署名。质疑供应商为自然人的，应当由本人签字；质疑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。

2.4以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当联合体成员委托主体提出。

2.5供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或采购代理机构有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报政府采购监督管理部门依法处理。

2.6质疑联系方式如下：

质疑联系人：郭小姐、李小姐

电话：020-37860713/715（工作时间：8：30-17：00）

传真：/

邮箱：guochunxi@ebidding.com

地址：广州市越秀区东风东路726号9楼903室

邮编：510080

3.投诉

质疑人对采购人或采购代理机构的质疑答复不满意或在规定时间内未得到答复的，可以在答复期满后15个工作日内，按如下联系方式向本项目监督管理部门提起投诉。

政府采购监督管理机构名称：佛山市南海区财政局政府采购管理股

地 址：佛山市南海区桂城街道南新三路20号

电 话：0757-86282779、86282776

邮 编：528200

传 真：-

八、合同签订和履行

1.合同的签订

1.1采购人应当自《成交通知书》发出之日起三十日内，按照采购文件和成交供应商响应文件的约定，与成交供应商签订合同。所签订的合同不得对采购文件和成交供应商响应文件作实质性修改。超过30天尚未完成政府采购合同签订的政府采购项目，采购人应当登录广东省政府采购网，填报未能依法签订政府采购合同的具体原因、整改措施和预计签订合同时间等信息。

1.2采购人不得提出试用合格等任何不合理的要求作为签订合同的条件，且不得与成交供应商私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3合同条款中应规定，乙方完全遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，登录广东省政府采购网上传政府采购合同扫描版，如实填报政府采购合同的签订时间。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内公开并备案采购合同。

2.合同的履行

2.1政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。

2.2政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与成交供应商签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的10%。依法签订的补充合同，也应在补充合同签订之日起2个工作日内登录广东省政府采购网上传备案。

第四章 协商要求及程序

一、协商要求

1.协商原则

协商活动遵循公平、公正、科学和择优的原则，以采购文件和响应文件为协商的基本依据，并按照采购文件规定的方法和标准与供应商商定合理的成交价格并保证采购项目质量。

2.单一来源采购人员

2.1单一来源采购人员由采购人代表和采购专业人员组成，成员人数为3人及以上单数。

2.2单一来源采购人员有下列情形之一的，应当回避：

- （1）参加采购活动前3年内与供应商存在劳动关系；
- （2）参加采购活动前3年内担任供应商的董事、监事；
- （3）参加采购活动前3年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- （4）与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- （5）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

2.3单一来源采购人员应遵守下列评审纪律：

- （1）评审情况不得私自外泄，有关信息由国义招标股份有限公司 统一对外发布。
 - （2）对国义招标股份有限公司 或供应商提供的要求保密的资料，不得摘记翻印和外传。
 - （3）不得收受响应供应商或有关人员的任何礼物，不得串联鼓动其他人袒护供应商。若与供应商存在利害关系，则应主动声明并回避。
 - （4）全体评委应按照采购文件规定进行评审，一切认定事项应查有实据且不得弄虚作假。
- ※对违反评审纪律的评委，将取消其评委资格，对评审工作造成严重损失者将予以通报批评乃至追究法律责任。

3.价格修正

对报价的计算错误按以下原则修正：

- （1）响应文件中报价一览表（报价表）内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表（报价表）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。但是单价金额计算结果超过预算价的，对其按无效响应处理；
- （5）若投标客户端上传的电子报价数据与电子响应文件价格不一致的，以电子报价数据为准。

注：同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序在系统上进行价格澄清。澄清后的价格加盖电子印章确认后产生约束力，但不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容，供应商不确认的，其响应无效。

二、协商程序

1.确定供应商资格

资格性审查。单一来源采购人员应当依法对供应商的资格进行审查，以确定供应商是否具备响应资格。（详见后附表一资格性审查表）

符合性审查。单一来源采购人员依据采购文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对采购文件的响应程度进行审查，以确定供应商是否对采购文件的实质性要求作出响应。（详见后附表二符合性审查表）

资格性审查和符合性审查中凡有其中任意一项未通过的，评审结果为未通过，未通过资格性审查、符合性审查的供应商按无

效响应处理。

对供应商进行资格审查和符合性审查过程中，对初步被认定为无效响应者，由单一来源采购人员组长或采购人代表将集体意见及时告知供应商，以让其核证、澄清事实。

表一资格性审查表：

采购包1（HIS系统维护）：

序号	资格审查内容	
1	具有独立承担民事责任的能力	在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人， 投标（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明） 副本复印件。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。
2	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	按采购文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供；或者，提供响应截止时间前六个月内任意一个月的依法缴纳税收证明材料及依法缴纳社会保险凭据（如依法免税或不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明）；
3	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	按采购文件附件《政府采购供应商资格信用承诺函》提供；或者，提供2023年至2024年度内任意一年的年度财务报表(新成立不足一年的单位提供成立至今的月或季度财务报表复印件)或银行出具的资信证明；
4	履行合同所必需的设备和专业技术能力	按响应文件格式填报设备及专业技术能力情况；
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	参照协商承诺书相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（根据财库〔2022〕3号文，“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定）
6	信用记录	供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法失信主体或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（http://www.ccgp.gov.cn/）及广东省政府采购网“政府采购违法失信行为清单” 查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
7	已登记获取本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）。	已登记获取本次采购文件。（具体方式详见本项目公告）。
8	本项目不接受联合体响应。	本项目不接受联合体响应。
9	本采购包专门面向中小企业采购	采购包整体专门面向小微企业。本项目为专门面向小微企业采购的项目，必须由符合政策要求的小微企业承接。供应商提供《中小企业声明函》，属于小型企业，或微型企业。监狱企业视同小型、微型企业，监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件；符合《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。

表二符合性审查表：

采购包1（HIS系统维护）：

序号	评审点要求概况	评审点具体描述
1	报价	1) 响应报价未超过本项目最高限价; 2) 对本项目全部采购内容进行响应报价; 3) 响应报价是唯一确定的。
2	签署及盖章	响应文件按照采购文件规定要求签署、盖章
3	法定代表人证明书及授权委托书	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
4	响应有效期	提供《协商承诺书》, 响应有效期为从提交投标(响应)文件的截止之日起90日历天。
5	实质性响应采购文件中“★”号条款的技术、商务要求	响应方案不得对实质性技术与商务的(即标注★号条款)条款产生偏离
6	报价修正	如出现响应报价错误的处理原则修正后的报价, 供应商按规定书面确认。
7	附加条件	响应文件未含有采购人不可接受的附加条件。

2. 响应文件澄清

2.1 对于响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容, 单一来源采购人员应当在评审过程中发起在线澄清, 要求供应商针对价格或内容做出必要的澄清、说明或补正。代理机构可根据开启环节记录的授权代表人联系方式发送短信提醒或电话告知。

供应商需登录广东政府采购智慧云平台项目采购系统的等候大厅, 在规定时间内完成澄清(响应), 并加盖电子印章。

若因供应商联系方式错误未接收短信、未接听电话或超时未进行澄清(响应)造成的不利后果由供应商自行承担。供应商的澄清、说明或者补正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

2.2 单一来源采购人员不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

2.3 单一来源采购人员对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的, 可以要求供应商进一步澄清、说明或补正。

3. 协商

单一来源采购人员与供应商应围绕技术服务指标、商务、合同条款等内容分别进行一轮或多轮的协商。除协商过程中发生实质性内容变动外, 后一轮报价不得超过前一轮报价, 否则执行前轮报价。

已提交响应文件的供应商, 在提交最后报价之前, 可以根据协商情况退出协商。最终报价逾时不交的, 可视同供应商自动放弃。

在协商过程中, 单一来源采购人员应当严格遵循保密原则, 未经响应供应商同意不得向任何人透露当事人技术服务指标、价格和其他重要信息。

4. 确定成交供应商

在项目预算范围内, 保证采购项目质量的前提下, 通过协商, 最终确定成交价格, 并由单一来源采购人员编写协商情况记录表。供应商的最终报价一旦成交, 则组成总价的各单项报价应按照总价金额为限适度下调, 如果供应商不接受此调整, 其报价将被拒绝。

5. 其他无效响应的情形

(1) 评审期间, 供应商没有按单一来源采购人员的要求提交法定代表人或其委托代理人签字的澄清、说明、补正或改变了响应文件的实质性内容的。

(2) 响应文件提供虚假材料的。

(3) 供应商以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式响应的。

(4) 供应商对采购人、采购代理机构、单一来源采购人员及其工作人员施加影响, 有碍协商公平、公正的。

(5) 响应文件含有采购人不能接受的附加条件的。

(6) 法律、法规和采购文件规定的其他无效情形。

佛山市南海区人民医院
HIS系统维护
合同书

项目编号：

项目名称：**HIS系统维护**

合同编号：

注：1、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。

2、若本项目为联合体投标的，乙方需为联合体各方。

甲 方：（采购人）

甲方地址：

乙 方：（成交供应商）

乙方地址：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《中华人民共和国民法典》、采购文件（项目编号：）的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

第一条 项目名称

项目名称：

项目编号：

第二条 服务清单

序号	服务内容	型号	采购内容	数量	金额（元）	备注
1						
.....						

说明：请将详细清单（中英文对照）及评审有关承诺列在合同附页，并加盖骑缝章。

第三条 服务内容

1.主要服务内容

项目名称	服务周期	说明
HIS系统维护	1年	1.按《佛山市南海区人民医院信息系统重建项目（分包二）合同》软件模块开展维护； 2.含合同主体系统延伸功能维护； 3.第三方接口维护及其他约定内容。

2.系统维护核心内容

2.1应用程序维护

作为系统维护核心，针对应用程序及配套文档进行修改完善，适配业务变化与技术环境，具体包括：

适应性维护：确保软件在环境变化后仍可正常使用；

完善性维护：优化交付后系统的性能与可维护性；

预防性维护：提前检测并修复潜在错误，避免故障发生。

2.2代码维护

根据系统应用范围扩展与环境变化，对原有代码进行扩充、添加、删除，或新增代码以适配业务需求（如政策调整、科室新增功能）。

2.3数据维护

保障数据库（业务支撑核心）稳定运行，具体内容包括：

定期检查数据库运行状态；

业务数据更新（含定期正常更新、不定期调整、数据内容新增、数据结构优化）；

数据备份与恢复机制落地。

3.用户培训要求

培训需持续性按需开展（不限时数），覆盖技术与业务两大维度：

技术维度：针对甲方信息技术人员，开展定期培训、日常问题处置经验分享与总结交流；

业务维度：针对技术人员及临床医护人员（重点为新入职人员），讲解系统应用操作，确保培训后可独立开展日常工作。。

第四条 合同金额

1.合同总额人民币 小写： 大写： 。

2.合同总额包括乙方提供服务人员（含驻场人员）的人工费、交通费、系统日常维护费用、维护工具费用、验收费用、各项税费等合同实施过程中的一切预见和不可预见的费用以及代理服务费；乙方必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，甲方将不再另行支付与本项目相关的任何费用（合同另有规定的除外）。

第五条 付款方式

1期：支付比例30%,合同签订后5个工作日内支付合同总价30%。

2期：支付比例30%,其余阶段按以下要求支付（每次付款需中标人提供合规发票，甲方财务核对无误后 10个工作日内支付）：

服务期满 6 个月 + 完成2个季度次巡检及考核：支付合同总价 30%；

3期：支付比例40%,服务期满 + 项目验收合格（提供甲方验收报告）：支付合同总价 40%。

第六条 服务时间、地点

1.服务地点：甲方所在地，地址为_____。

2.服务周期：服务周期为一年，具体起止时间如下：自本合同生效之日或上一服务期届满之日的次日起计算，以较晚发生者为准。

3.服务时间与应急联络机制：

①7×24小时服务：提供不间断的系统技术支撑服务。

②现场服务：工作日（8:00-17:00）提供驻场工程师现场服务。驻场人员无法独立解决的问题，须立即启动后台技术专家支持流程。

③非现场支持：节假日原则上提供电话远程支持。若发生重大故障或紧急情况，经甲方要求，须在规定时间内抵达现场处理。

④三级应急联络与升级机制：为保障非工作时间（包括工作日17:00至次日8:00及所有法定节假日）的应急响应，乙方须建立以下三层联络机制：

一线支持（固定值班电话）：提供一个专用的固定电话作为首要联络方式，并保证有人接听，负责初步响应与处理。

二线支持（技术负责人）：当一线支持无法解决问题或无法接通时，提供第二个固定电话作为升级渠道，由技术负责人介入处理。

三线支持（项目/应急负责人）：若问题仍未解决或事态紧急，提供第三个固定电话，由项目或应急负责人进行最高级别协调与决策。

⑤变更通知：上述所有固定联系电话及联络人信息发生任何变更，乙方须提前三个工作日以书面形式（加盖公章）正式通知甲方信息科，经确认后 方可生效。成交后，须将最终的《三级应急联络机制与呼叫流程》制成图表，在信息科公示并存档。

4.其他要求

需求响应：不得无故拒绝甲方个性化需求，经信息科评估的需求需及时沟通处理；

需求评估：业务科室需求需信息科同步评估，工作量需双方确认（客观科学、有据可依），并经信息科领导签字；

沟通机制：

驻场工程师与信息科每周召开例会；

区域经理/大区经理每年不少于4次回访调研沟通会；

响应时效：紧急问题需立即响应，15分钟内未响应每次扣罚50元；30分钟内未响应且造成严重后果的，甲方有权追究责任。

第七条 服务要求

1.服务范围

1.1服务边界

功能/流程新增及修改仅限甲方指定业务系统；

政策性任务：按政策要求进度及时限完成；

非政策性需求：按甲方规定进度及时限完成。

1.2维护子系统清单

序号	子系统名称	包含模块名称	数量	单位
1	门急诊类	门诊一卡通管理系统(含储值功能)	1	套
2		门诊预检咨询管理		
3		门诊排队分诊系统		
4		门诊预约挂号系统		
5		门诊挂号		
6		门诊收费		
7		门诊应急系统		
8		门诊医生工作平台		
9		门诊护士工作平台		
10		急诊科信息系统		
11		门诊手术室系统		
12	住院类	住院出入转系统	1	套
13		住院结算系统		
14		住院护士工作平台		
15		移动护士执行系统		
16	药品类	药库管理系统	1	套
17		药品采购管理		
18		门诊药房管理（中、西药多药房）		
19		住院药房系统		
20		静脉配液中心系统		
21		阳光用药监控		
22		抗菌素分级管理系统		
23	医技类	医技管理子系统	1	套
24		手术麻醉信息系统		
25		全院医技预约中心		
26	财务统计类	医疗统计子系统	1	套
27		医疗质量管理子系统		
28		财务管理子系统		
29		财务统计子系统		
30		成本核算子系统		
31		自定义报表管理系统		

32	各种接口	跟各个其它系统的接口	1	套
33		跟各个医保接口		
34		跟商业保险的接口		
35		分级诊疗双向转诊接口		
36		自助平台		
37		电子发票接口		
38		区域卫生信息平台数据上传接口		
39		区域卫生信息平台协作服务接口		
40	其它辅助	医院客户关系管理	1	套
41		满意度评价系统		
42	“互联网+”及便民服务	患者移动服务平台	1	套
43		微信服务号子系统		
		支付宝服务号子系统		
44		互联医院平台（含云诊室平台）		
45	自助机前端系统	自助机服务子系统	1	套
46	接口服务	移动医疗服务接口(HIS、LIS、PACS等)	1	套
47		自助机服务接口(HIS、LIS、PACS等)	1	套

2.核心服务内容

2.1日常运维服务（核心要求）

- 1）、应用软件维护：含日常数据检查、报表添加（院内查询统计报表+医保报表）；
- 2）、故障与性能优化：修复软件BUG、现场处理系统故障、调优系统性能；
- 3）、需求响应：按政策法规（医保局/卫健局要求，含非文件类调整）、甲方管理/科室业务需求，优化功能、改造接口；配合甲方完成评级（电子病历、互联互通等）支持工作；其中，服务期内政策类产生需求须无条件响应不占定制服务开发工作量额度。
- 4）、系统管理：标准化更新日志、备份与应急措施；优化数据库以提升运行效率；配合搭建/维护正式/测试服务器；
- 5）、问题记录与咨询：记录业务科室问题（服务平台存档），提供技术/业务咨询，指导处理异常数据；
- 6）、制度与风险管控：协助建立日常维护记录与系统管理规范；配合上级检查前的系统自检（排查运行风险、业务流程风险），提供检查所需数据与文件；全程陪同检查，记录整改意见并明确需求更改计划与方案；
- 7）、专项支持：配合电子病历五级评审（含材料准备、系统功能改造、数据质量优化）；按要求完成等保三级整改与中高危漏洞修复；配合应急演练（容灾切换、攻防演练应用层保护）；支持综合三甲医院评审的信息系统技术保障；
- 8）、数据查询服务：为保障甲方高效运营与合规治理，需响应以下各类数据需求：
 - ①核心重点需求
 - a、政策性任务全面支持

所有来自各级主管部门、具备红头文件的政策性任务（如飞行检查、等级评审、医保稽核、专项审计、应急检查等），均需提供专项数据通道与快速响应机制，确保数据调取及时、准确、完整，并全程配合甲方完成迎检与汇报工作。
 - b、三甲复审绩效指标整合提供

围绕三甲复审相关绩效指标，需整合HIS和平台等系统相关数据，提供符合评审要求的统计报表与数据追溯支持，确保指标口径统一、数据可验证。
 - ②一般性数据查询服务

在保障上述两项重点任务的基础上，兼顾以下常规数据查询需求：

 - a、业务运营类：诊疗数据、药品库存、床位状态等实时查询。
 - b、管理决策类：工作量、成本效益、医疗质量等统计分析。

c、安全合规类：操作日志审计、数据安全监控等日常合规查询。

③、服务要求

所有数据服务须严格遵循甲方审批流程与数据安全规范，建立标准化响应流程，尤其针对政策性紧急任务，须设立专岗跟进、优先处理，确保响应速度与数据准确性。

2.2功能维护服务

1) 功能提升

①驻场工程师定期调研业务科室需求，结合服务记录分析，每年提请架构师/咨询师2次现场沟通，提供HIS系统规划建议；

②结合甲方功能提升需求，推荐全国医院同类系统的优质功能；

③推荐适配甲方的新功能/产品，提供全国HIS系统客户清单供医院调研。

2) 功能改善

①驻场工程师每月1次主动巡查业务科室，收集系统使用问题与功能提升需求；

②与需求提出人确认需求后，向甲方信息科汇报并确认可行性及实现方案（驻场开发或后台研发执行）；

③需求确认后3个工作日内，以邮件+口头形式汇报开发完成时间；

④开发完成后，配合信息科在测试机验证，无误后升级正式服务器；

⑤跟踪功能使用效果，收集业务科室反馈；对无法/近期无法实现的需求，提供书面说明并向信息科答复；

⑥保障HIS系统安全稳定运行，完成数据库优化工作，提升数据查询效率。

⑦新增第三方接口对接不属完善性维护范围，但工作量评估需经信息科认可；已有的标准第三方接口不得额外收取开发费，联调费≤2万元。

3) 运行状态检查

①配合甲方硬件运维人员检查系统状态，降低数据丢失与宕机风险；

②制定年度预防性维护计划：每季度1次+重大节假日前1次，开展系统健康检查（运行状况、安全性、日志分析），排查隐患并提交维护报告；

③故障诊断与检修：及时定位并解决系统问题；

④补丁管理：通知系统补丁更新，提供更新建议与方案；

⑤巡检内容：含网络检测、系统检测、安全评定、性能评测、故障排除、日志分析等，每次巡检生成现场服务记录与报告。

2.3信息化定制服务

按人日计酬，分高级服务与普通服务两类，具体要求如下：

知识产权：高级服务（HIS功能修改/扩充、新增系统开发、数据统计分析）的知识成果、知识产权及源代码归甲方所有，源代码需纳入甲方代码管理平台统一版本控制（响应文件需提供承诺函）；

开发规范：按甲方指定规范开发（前端、后端、SQL查询、安全开发）；统一技术架构、开发语言及中间件版本；数据字典从甲方主数据平台/人事系统接入；系统对接需通过甲方统一集成平台，与核心系统协同；满足智慧医疗/电子病历/互联互通等评级要求；

文档要求：严格执行文档化管理，需提供需求说明、详细设计、接口文档、表结构、测试用例/报告、发布说明、用户操作文档；上线后开展用户培训，确保业务流程闭环；

版本管理：应用发布前需完成单元测试、集成测试（测试环境与生产环境隔离），制定版本管理、发布计划、回滚计划及安全审查；紧急上线应用需在上线后补充测试；统一版本要求，急诊科使用客户端须与普通门诊统一，避免问题重复出现。

人日额度：提供累计≥71个工作日的定制服务（8小时=1个工作日）；

单个服务工作量≤6个工作日：免费不占以上人日额度；

单个服务工作量>6个工作日：扣减累计额度；

超出50个工作日：另行协商；

人日单价：高级服务≤1300元/人日，普通服务（应用部署、接口部署、咨询、项目管理等）≤600元/人日；第三方接口开发单价不超此标准。

2.4数据分析服务

1、基于培训、故障、需求数据，统计甲方现存问题并提供解决建议；

2、协助信息科统计业务科室需求数量、年工作量、需求完成率；

- 3、定期汇报业务科室系统使用情况及数据分析结果；
- 4、通过系统/网络设备/数据库日志审计事件，确认事件原因。

2.5 驻场定期汇报

汇报周期	汇报内容	文档格式
周汇报	1.本周工作统计；2.未完成工作进展；3.本周重大事件；4.下周计划	《项目组工作周报记录单》（EXCEL）
季度汇报	1.季度巡检记录与服务报告；2.重大节假日前巡检情况	《单次服务报告》（WORD）
年度汇报	1.年度运维总结报告；2.下年度HIS系统运行计划（含新产品宣讲）	《年度项目升级运维总结报告》（WORD）

3. 驻场人员要求

3.1 人员资质

岗位	资质要求
项目经理	1.持有系统集成项目管理工程师证书或信息系统项目管理师证书；2.≥3年HIS项目管理经验；3.具备良好沟通能力与服务意识。
驻场工程师	1.≥1年HIS系统现场维护经验；2.熟悉HIS系统功能与甲方业务流程。

3.2 人员管理

- 1、规章制度：驻场人员需遵守甲方规定（开发运维制度、项目管理工具使用、信息安全与数据保密制度、消防安全制度），并与甲方签订保密协议；
- 2、培训保障：乙方需提供培训方案（含内容、时间安排），确保驻场人员具备完成项目的能力（培训对象为驻场团队，内容覆盖升级模块）；
- 3、人员稳定性：新派驻人员需在项目工作满30天后，方可计入驻场有效人力；驻场人员休假时，需安排机动工程师补缺，保障服务质量。
- 4、纪律与办公环境要求
- 驻场人员须严格遵守甲方各项规章制度，保持良好的职业操守和工作纪律。具体包括但不限于：
- 遵守甲方作息時間，按时到岗，因故离岗需提前向甲方信息科负责人报备；
- 保持办公区域整洁有序，个人物品及工作资料妥善摆放，每日下班前整理工位；
- 严禁在办公区域内从事与工作无关的活动（如玩游戏、浏览无关网页等）；
- 爱护甲方公共设施及办公设备，节约用电、用水，营造文明、高效的办公环境。

3.3 团队配置（核心要求）

- 1、日常配置：工作日驻场工程师≥3名（固定人员）；非工作日安排1名值班人员（紧急响应）+1到2名机动人员（处理日常问题/需求沟通）；
- 2、专项配置：重大事件/活动（含大版本升级）时，需增派技术工程师（不含项目经理），避免影响甲方业务；
- 3、协调机制：
- 设区域负责人：协调公司资源，成立应急小组，每季度组织1次会议（复盘工作、调整计划）；
- 设现场负责人（即项目经理）：负责现场沟通协调，10分钟内响应紧急问题（若专业工程师未响应，需跟进处理并按考核扣分）；每日登记答疑/BUG/需求，每周汇总《售后服务线上问题反馈确认单》供甲方确认；每周组织会议（解决问题、分享更新、讨论风险）。

4.服务方式与流程

4.1服务方式

现场服务：定期检查系统状态、处理日常运维、响应问题与需求、提供现场培训；

远程服务：通过微信/工单系统等途径接收甲方问题，工程师远程处理后反馈结果，形成闭环；

定期拜访：区域经理或售后工程师定期拜访，收集使用体验与优化建议，作为软件迭代依据。

4.2应急响应流程

（1）故障分级与响应时限

故障级别	现象描述	响应时间	确诊时间
P1 （一级）	系统停机，或严重影响业务运作	立即	0.5小时
P2 （二级）	系统性能严重下降，对业务运作有重要影响	0.5小时	2小时
P3 （三级）	系统性能受损，但大部分业务可正常运行	1小时	12小时
P4 （四级）	需产品功能/配置支援，对业务几乎无影响	2小时	72小时

（2）应急处理流程

1、事件报警与确认：

自动警报+日常巡检：监测数据库、应用系统、网络状态，发现异常立即通知维护团队；

突发状况：具备应急模式的系统自动启动本地模式（网络故障时），待网络恢复后自动上传数据；操作人员发现故障后立即上报。

2、系统检查：

网络连接：配合网络管理人员检查；

应用服务器：检查进程状态、CPU/内存使用率；

数据库服务器：检查双机状态、进程/服务启动状态、CPU/内存使用率。

恢复运行：解决问题后恢复系统正常运作。

安全审计与分析：通过日志审计事件，确认故障原因。

隐患消除：根据审计结果解决潜在问题，避免重复故障。

记录归档：提交故障分析报告，修正预案并归档。

4.3巡检服务流程

预防性维护：按年度计划执行（每季度1次+重大节假日前1次），检查系统运行状况、安全性，分析日志，排查隐患并提交维护报告；

故障检修：及时诊断并解决系统问题；

补丁通知：通知系统补丁更新，提供更新方案；

巡检记录：每次巡检生成现场服务记录与报告，供甲方回顾系统运行状况。

4.4问题闭环管理流程

为确保甲方提出的问题或系统故障得到及时、有效的处理，并形成完整的管理闭环，乙方须遵循以下问题闭环管理流程：

1）问题接收与登记：乙方须通过甲方指定的渠道（如工单系统、电话、微信工作群等）接收所有问题报修与服务请求，并立即在统一的服务管理平台进行登记，生成唯一追踪编号。记录内容应包括：问题描述、报告人、报告时间、问题类别、紧急程度等。

2）即时响应与确认：在接收到问题后，乙方须按照本标准第3.4.2条规定的响应时限，对问题进行初步响应，与报告人确认问题现象，并告知已受理。

3）处理过程跟踪：乙方须实时更新问题处理状态，包括诊断过程、处理方案、处理人员、预计解决时间等关键信息，确保处理过程对甲方信息科透明、可追溯。

4）、解决结果确认与回复：

问题处理完毕后，乙方必须主动、及时地向问题报告人及甲方信息科指定接口人进行回复。

回复内容应清晰说明问题根本原因、处理措施、处理结果以及后续预防建议。

必须获得问题报告人对处理结果的确认。如报告人确认问题已解决，则关闭该问题工单。

5）闭环归档：已完成确认的问题工单，须进行归档处理，形成完整的处理记录，包括问题发生的根本原因、解决方案、处理时长、涉及人员等，作为服务报告和质量分析的依据。

6）未解决问题的升级：对于未能按预定时间解决或反复出现的问题，须立即启动升级流程，由项目经理或更高级别的技术专家介入，并同时向甲方信息科负责人汇报升级处理方案。

此闭环管理流程的执行情况将作为服务考核的重要指标。

第八条 考核与验收

1.服务考核

1.1考核主体与权重

信息科：负责日常考勤与考核，评分占比50%（参考附件1《运维项目考核评分表（信息科专用）》）；

业务科室（医务科、护理部、运营办、全科医学科、药房部）：组成考核小组，评分占比50%（加权平均，参考附件2《系统及维护团队的整体考核评分表（使用科室专用）》）；

总评分=信息科评分+业务科室评分（满分100分，≥80分合格，60-79分基本合格，≤60分不合格）。

1.2考核结果处理

评分<80分：甲方发出预警，要求乙方整改；

75-79分：扣罚5000元/次，限期整改；

70-74分：扣罚10000元/次，限期整改；

65-69分：扣罚15000元/次，限期整改；

连续4季度评分<65分：视为验收不合格，扣罚年度累计最高不超过合同金额20%；

维护期内3季度评分<65分：扣罚年度累计最高不超过合同金额10%；整改后仍<65分的，扣罚年度累计最高不超过合同金额20%，且下一年度维护费相应降幅。

2.项目验收

2.1 验收时间

服务期结束后 30 日内由乙方提出验收申请，甲方收到申请后7日内组织验收并签署验收报告。

2.2 验收资料

乙方需提供以下文档：

《系统定期巡检报告》；

《系统年度服务报告》；

《运维服务考核评分结果》；

重大系统升级说明。

2.3 验收标准

符合国家及医院所在地安全质量、行业技术规范、环保节能标准；

符合采购文件与响应承诺中的服务要求；

双方约定的其他标准（以最新官方版本为准）。

2.4 验收人员

由甲方指定相关经验人员组成（最终名单以甲方确认为准）。

第九条 服务机构联系方式

服务机构名称：；

联系人：__，联系电话和手机：____，传真：__

第十条 违约责任

- 1.乙方交付的货物或提供的服务不符合采购文件、响应文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。
- 2.乙方未按要求履行合同义务时，甲方有权拒绝验收，且对逾期交付的货物、服务或工程，乙方从逾期之日起每日按合同总额的2‰比例向甲方支付违约金；逾期15日以上时，甲方有权终止合同，由此造成甲方的经济损失由乙方承担。违约金不足以弥补损失的，乙方应按全额赔偿。
- 3.甲方未按要求履行合同义务时，且无正当理由拖延付款时，甲方须向乙方支付滞纳金，标准为每日按违约总额的2‰累计。
- 4.其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

第十一条 提出异议的时间和方式

- 1.甲方在验收后100天内如对服务质量有异议时，即向乙方提出书面异议。
- 2.乙方在接到甲方书面异议后，应在2天内负责处理并函复甲方处理情况，否则，即视为默认甲方提出的异议和处理意见。
- 3.乙方利用专业技术和行业信息优势之便，以不道德的手段，故意隐瞒和掩盖自身缔约过失，违背响应承诺和未尽义务，损害了甲方的合法权益，甲方在任何时候均可追究乙方的违约责任并索取赔偿，且不受验收程序、质保期和合同时效的限制。

第十二条 争议的解决

- 1.合同履行过程中发生的任何争议，如双方未能通过友好协商解决，应向佛山市有管辖权的人民法院提起诉讼。对货物质量的检查鉴定，统一由佛山市质量技术监督局辖属的相关检测机构进行终局鉴定，鉴定结果符合质量技术标准时，鉴定费由委托方承担；否则鉴定费由乙方承担。
- 2.法院审理期间，除提交法院审理的事项外，合同其它事项和条款仍应继续履行。

第十三条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后1天内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十四条 税费

- 1.中国政府根据现行税法所征收的一切税费均由各缴税责任方独立承担。
- 2.在中国境外发生的与本合同相关的一切税费及不可预见费均由乙方负担。

第十五条 合同生效

本合同在甲乙双方代表或其授权代表签字盖章后，自见证单位见证之日起生效。

第十六条 其它

- 1.所有经一方或双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件和响应承诺文件、合同附件及《成交通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其生效日期为见证通过之日期。
- 2.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
- 3.未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务。
- 4.本合同一式六份，甲方三份（其中2份用于备案）、乙方二份，国义招标股份有限公司一份。
- 5.本合同共计 页A4纸张，缺页之合同为无效合同。
- 6.本合同签约履约地点：广东省佛山市。
- 7.双方均已对以上各条款及附件作充分了解，并明确理解由此而产生的相关权责。
- 8.根据粤财采购〔2015〕11号通知的要求，本合同自签订之日起2个工作日内公开。本合同涉及国家秘密的内容，由甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定。采购合同涉及商业秘密的内容，由甲方依据《反不正当竞争法》、《最高人民法院关于适用<中华人民共和国民事诉讼法>若干问题的解释》（法发〔1992〕22号）等法律制度的规定，与乙方在合同中约定。其中，合同标的名称、规格型号、单价及合同金额等内容不得作为商业秘密。

甲乙双方约定不公开的内容为：_____

- 9.除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

甲方（盖章）：乙方（盖章）：

法人代表或授权代理人（签字）：法人代表或授权代理人（签字）：

日期： 年 月 日 日期： 年 月 日

收款专户如下

开户名称：

银行账号：

开户银行：

关于政府采购合同融资贷款

(1)乙方是否已申请政府采购合同融资贷款（在□打√表示）：□是 □否。融资银行及联系人、联系方式：_____。

(2)若乙方已申请政府采购合同融资贷款，其在本合同中登记的银行帐号为融资银行的唯一收款账号，未获得融资银行同意，乙方不得变更收款账号。

合同附件清单（附后）

附注：本合同所有附件均在签订合同时编制，确立依据为采购文件和乙方的响应文件及相关确认文件、项目重要内容（如：双方权利义务、功能要求说明等）可作为附件。

注：合同及相关附件均应加盖双方骑缝章。

见证单位：国义招标股份有限公司

代表：

☐经核对，与采购文件、响应文件及相关澄清材料相符。

☐经核对，不符：_____

合同生效日期： 年 月 日

附件1 考核评分表（信息科专用）

运维项目考核评分表（信息科专用）				
考评季度：第__季		考评部门_____	签名： _____	
考评时间： 年 月 日				
序号	评分项	评分标准	得分	备注
1	驻场人员情况 (10分)	1.驻场人员不足（没在约定时间内到达现场提供服务），每次扣1分； 2.超过半小时不接电话不回信息（不及时响应）扣1分/次； 3.如非甲方主动要求，运维组长（负责人）更换导致服务质量下降的，每次扣5分； 4.如态度恶劣、沟通不畅问题被甲方要求更换人的，每次扣5分。 5.办公场所杂乱无章，随意摆放，每次2分。 5. 本项1个评分季度内累计扣分不超过10分。		
2	巡检及服务报告 情况情况 (5分)	1.未按时巡检，每次扣2分； 2.因巡检未发现隐患导致故障，每次扣3分； 3.因未巡检导致故障，每次扣5分； 4.定期巡检记录或巡检报告没有提供，扣2分； 5.未按时提交服务报告，每次扣1分； 6.服务报告内容不实，故意回避实际情况，每次扣2分；		
3	服务及故障响应 情况（包括购买的 第三方服务） (10分)	1.工程师未按约定时间到达现场，每次扣1分； 2.备品备件未按时到达或第三方服务（如接口服务）未按时提供，每次扣3分； 3.未及时提供所需统计数据，每次扣1分； 4.故障恢复超时扣分： 无级别中断：超时1次扣1分； 四级中断：超时1次扣2分； 三级中断：超时1次扣3分； 二级中断：超时1次扣5分； 一级中断：超时1次扣8分； 若因低级别中断引发更高级别连锁事故，直接扣10分。		
4	流程合规情况（ 5分）	严格按流程操作,保证数据安全,不影响数据正常运行： 1.违规未导致严重影响，每次扣1分； 2.违规导致严重影响，每次扣3分 3.没按正常流程进行更新或升级，每次扣3分 4.因违规操作，导致数据丢失，或影响业务数据正常运行，每次扣5分。		

6	重保服务（5）	重大事件或重大活动（含大版本升级）： 1.重保期间增派驻场人员不足，每次扣1分； 2.重保期间出现事故，每次扣2分；		
7	安全生产（10分）	1.驻场服务期间不按遵循医院安全生产相关规定的，每次扣1分； 2.不按遵循医院安全生产相关规定且产生重大安全隐患的扣每次3分； 3.因有意或无意泄露甲方隐私数据或病人重要隐私信息，每次扣3分； 4.未按规定导致出现重大信息安全事故、重大安全生产事故、并产生严重影响，实行“一票否决制”，该项直接扣除8分；		
8	培训（5分）	1、每个评分周期内，每安排一次专人对系统管理人员进行业务培训得1分，最高可得5分。 2、评分周期内未安排专人对系统管理人员进行业务培训，得0分，如成交商已安排，由于甲方原因没进行的不扣分； 3、对医生或护士的培训过于敷衍，每发现一次，扣0.5分		
10	加分项（10）	1.提出的合理化建议被采购方采纳的，每次加1分。每月最多加分1分。 2.合同外工作（含新增需求）根据采购方实际需求，积极推进合同外需求并按时完成的，每项加2分。每月最多加分10分。 3.根据采购方实际应用需求进行创新或者单独提出被采购方采纳的创新事项，每项加1分。 4.无偿增加计划外个性需求，每增加1个加1分，最高加5分。 5.服务团队高度协作，不互相推托，主动承担工作责任，积极解决问题，在工作群中积极回复解决问题，每次可加1分。		
合计				

附件2 考核评分表（使用科室专用）

系统及维护团队的整体考核评分表（使用科室专用）				
考评季度：第__季		考评部门_____	签名： _____	
考评时间： 年 月 日				
考评对象:"天锐信通：HIS、门诊医生站、微信平台				
序号	内容及分项	详细要求	得分	备注
一	系统稳定性与可靠性（10）	系统稳定性 很少出现故障（5分） 偶尔出现故障，但不影响业务连续性（4分） 经常出现故障，对业务有一定影响（3分） 频繁出现故障，严重影响业务（2分） 系统几乎不可用（1分）		
		故障恢复速度 故障能迅速得到解决（5分） 故障恢复速度较快，但仍有改进空间（4分） 故障恢复速度一般，对业务有一定影响（3分） 故障恢复缓慢，严重影响业务（2分） 故障几乎无法恢复（1分）		

二	系统性能与响应速度（10）	系统响应速度 响应速度极快，几乎无延迟（5分） 响应速度较快，能满足业务需求（4分） 响应速度一般，偶尔有延迟（3分） 响应速度较慢，经常影响业务（2分） 响应速度极慢，无法接受（1分）		
		系统处理能力 能轻松处理高并发和大数据量（5分） 处理能力较强，但在高负载时仍有压力（4分） 处理能力一般，偶尔出现性能瓶颈（3分） 处理能力较弱，经常影响业务（2分） 处理能力极差，无法满足业务需求（1分）		
三	系统功能与易用性（10）	功能完整性 功能齐全，满足所有业务需求（5分） 功能较为完善，但仍有部分需求未满足（4分） 功能基本满足业务需求，但有待完善（3分） 功能缺失较多，影响业务（2分） 功能严重不足，无法满足业务需求（1分）		
		系统易用性 界面友好，操作简便（5分） 界面较为友好，但仍有改进空间（4分） 界面一般，操作稍显繁琐（3分） 界面不友好，操作复杂（2分） 界面极差，几乎无法操作（1分）		
四	服务质量与支持（10）	服务态度 服务态度热情周到（5分） 服务态度较好，但仍有改进空间（4分） 服务态度一般（3分） 服务态度较差，缺乏耐心（2分） 服务态度极差，无法接受（1分）		
		问题解决能力 问题能迅速且准确地得到解决（5分） 问题解决速度较快，但仍有改进空间（4分） 问题解决能力一般，偶尔需要多次沟通（3分） 问题解决速度较慢，且解决方案不准确（2分） 问题几乎无法解决（1分）		

五	沟通与合作（10分）	沟通效率 沟通顺畅，信息传达及时准确（5分） 沟通较为顺畅，但偶尔有延迟或误解（4分） 沟通效率一般，需要多次沟通才能明确需求（3分） 沟通不畅，经常出现误解或延迟（2分） 几乎无法沟通（1分）		
		合作意愿 愿意积极合作，共同解决问题（5分） 合作意愿较强，但仍有改进空间（4分） 合作意愿一般，需要推动才能合作（3分） 合作意愿较差，缺乏主动性（2分） 几乎不愿合作（1分）		
六	系统改进与创新（加分项5分）	驻场团队是否能主动提出系统优化建议，并协助科室利用系统功能解决业务痛点		
合计：				
改进意见建议：				
1、每个小项评分少于3分，考评人应该备注栏请写理由，指出具体细节或具体问题，或具体模块，以待改进。 2、本表评分满分50分，结果以各使用科室加权平均进行汇算。				

第六章 响应文件格式与要求

供应商应提交证明其有资格参加响应和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

1.法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明：

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指《中华人民共和国民法典》（以下简称《民法典》）规定的具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如供应商是企业（包括合伙企业），要提供在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商是非企业专业服务机构的，如律师事务所，会计师事务所要提供执业许可证等证明文件；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

这里所指“其他组织”不包括法人的分支机构，由于法人分支机构不能独立承担民事责任，不能以分支机构的身份参加政府采购，只能以法人身份参加。“但由于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业具有其特殊性，如果能够提供其法人给予的相应授权证明材料，可以参加政府采购活动”。

2.财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格性审查表要求）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的声明。

4.供应商参加政府采购前三年内在经营活动中没有重大违法记录声明函。

5.信用记录查询

（1）查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)进行查询；

（2）查询截止时点：响应提交响应文件截止日当天；

（3）查询记录：对列入失信被执行人、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、信用报告进行查询；

采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示供应商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的供应商作无效响应处理。

6. 按照采购文件要求，供应商应当提交的资格、资信证明文件。

响应文件封面

(项目名称)

响应文件

(正本/副本)

采购计划编号: **440605-2025-09787**

采购项目编号: **JF2025 (NH) WD0019**

所响应采购包: 第 包

(供应商名称)

年 月 日

响应文件目录

- 一、协商承诺书
- 二、报价一览表
- 三、分项报价表
- 四、政策适用性说明
- 五、法定代表人证明书
- 六、法定代表人授权书
- 七、响应保证金
- 八、提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料
- 九、资格性审查要求的其他资质证明文件
- 十、承诺函
- 十一、中小企业声明函
- 十二、监狱企业
- 十三、残疾人福利性单位声明函
- 十四、联合体共同响应协议书
- 十五、供应商业绩情况表
- 十六、技术和服务要求响应表
- 十七、商务条件响应表
- 十八、履约进度计划表
- 十九、各类证明材料
- 二十、采购代理服务费用支付承诺书
- 二十一、需要采购人提供的附加条件
- 二十二、询问函、质疑函、投诉书格式
- 二十三、项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等
- 二十四、附件
- 二十五、政府采购履约担保函、采购合同履约保险凭证

格式一：

协商承诺书

致：国义招标股份有限公司

我方确认收到你方提供HIS系统维护[采购项目编号为：JF2025（NH）WD0019]的单一来源协商采购文件，已完全理解采购文件所有内容，决定参加该项目的响应报价。据此我方承诺如下：

（一）我方在参与前已详细研究了采购文件的所有内容，包括澄清、修改文件（如果有）和所有已提供的参考资料以及有关附件，我方同意采购文件的相关条款，放弃对采购文件提出误解和质疑的一切权利。（供应商名称）作为响应供应商正式授权（授权代表全名、职务）代表我方全权处理有关本次协商的一切事宜。

（二）本响应文件的有效期为从提交投标（响应）文件的截止之日起90日历天。在此提交的资格证明文件均至响应截止日有效，如有在响应有效期内失效的，我方承诺在成交后补齐一切手续，保证所有资格证明文件直至采购合同终止日有效。

（三）我方声明响应文件及所提供的一切资料均真实无误及有效。由于我方提供资料不实而造成的责任和后果由我方承担。我方同意按照贵方可能提出的要求，提供与报价有关的任何其它数据或信息。

（四）按采购文件提供标的的响应总价详见《报价一览表》。

（五）我方明白并同意，在规定的开启日之后，响应有效期之内撤回响应或成交后不按规定与采购人签订合同或不提交履约保证金，则贵方将不予退还响应保证金。

（六）我方如果成交，将保证履行采购文件及其澄清、修改文件（如果有）中的全部责任和义务，按质、按量、按期完成《采购需求》及《合同书》中的全部任务。

（七）我方作为法律、财务和运作上独立于采购人、采购代理机构的供应商，在此保证所提交的所有文件和全部说明是真实的和正确的。

（八）我方响应报价已包含应向知识产权所有人支付的所有相关税费，并保证采购人在中国使用我方提供的标的，如有第三方提出侵犯其知识产权主张的，责任由我方承担。

（九）我方接受采购人委托向贵方支付代理服务费，项目总报价已包含代理服务费，如果被确定为成交供应商，承诺向贵方足额支付。（若采购人支付代理服务费，则此条不适用）

（十）我方承诺遵守《中华人民共和国民法典》有关规定和《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

（十一）我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，承诺如下：

（1）我方参加本项目政府采购活动前3年内在经营活动中没有以下违法记录：因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

（2）我方符合法律、行政法规规定的其他条件。

（十二）如我方成交，将保证响应文件所提供的材料（包括需要年审、继续教育等完成后才能执业的行政许可、人员证书等情形），如果有效期未能覆盖项目（包组）合同履行期的，将提前按规定办理延期手续，确保合同顺利履行。

（十三）我方对在本函及响应文件中所作的所有承诺承担法律责任。

（十四）以上内容如有虚假或与事实不符的，单一来源采购人员可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。

（十五）所有与本协商有关的函件请发往下列地址：

地 址：_____ 邮政编码：_____

电 话：_____

传 真：_____ 电子邮箱：_____

代表姓名：_____

职 务：_____

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：_____

供应商名称（盖章）：_____

格式二：

报价一览表

注：响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成报价一览表，若在响应文件中出现非系统生成的报价一览表，且与投标客户端生成的报价一览表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：
项目名称：
响应供应商名称：

序号	采购项目名称/采购包名称	响应报价（元/%）	交货或服务期	交货或服务地点
1				

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式三：

分项报价表

注：响应供应商应在投标客户端【报价部分】进行填写，投标客户端软件将自动根据供应商填写信息在线生成分项报价表，若在响应文件中出现非系统生成的分项报价表，且与投标客户端生成的分项报价表信息内容不一致，以投标客户端在线填写报价并生成的内容为准。（下列表样仅供参考）

采购项目编号：
项目名称：
响应供应商名称：
采购包：

货币及单位：人民币/元

品目号	序号	货物名称	规格型号	品牌	产地	制造商名称	单价	数量	总价
-									

品目号	序号	服务名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	单价	数量	总价
-									

供应商签章：_____

日期： 年 月 日

格式四：

政策适用性说明

按照政府采购有关政策的要求，在本次的技术方案中，采用符合政策的小型或微型企业产品、节能产品、环境标志产品，主要产品与核心技术介绍说明如下：

序号	主要产品/技术名称（规格型号、注册商标）	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环境标志产品	认证证书编号	该产品报价在总报价中占比（%）
1							
2							
3							
4							
5							
...							

注：1.制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏,填写内容为“小型”或“微型”；
2.“节能产品、环境标志产品”须填写认证证书编号，并在对应“节能产品”、“环境标志产品”栏中勾选，同时提供有效期内的证书复印件（加盖供应商公章）

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式五：

（供应商可使用下述格式，也可使用广东省工商行政管理局统一印制的法定代表人证明书格式）

法定代表人证明书

_____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：_____

供应商名称（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期： 年 月 日

格式六：

法定代表人授权书格式

（对于银行、保险、电信、邮政、铁路等行业以及获得总公司响应授权的分公司，可以提供响应分支机构负责人授权书）

法定代表人授权书

致：国义招标股份有限公司

本授权书声明：_____是注册于（国家或地区）的（供应商名称）的法定代表人，现任_____职务，有效证件号码：_____。现授权（姓名、职务）作为我公司的全权代理人，就“HIS系统维护”项目采购[采购项目编号为JF2025（NH）WD0019]的响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书于_____年_____月_____日签字生效，特此声明。

供应商（盖章）：_____

地址：_____

法定代表人（签字或盖章）：_____

职务：_____

被授权人（签字或盖章）：_____

职务：_____

日期：____年____月____日

格式七：

响应保证金

采购文件要求递交响应保证金的，供应商应在此提供保证金的凭证的复印件。

格式八：

提供具有独立承担民事责任的能力的证明材料

格式九：

资格性审查要求的其他资质证明文件

具有履行合同所必需的设备和专业技术能力

格式十：

（对于采购需求写明“提供承诺”的条款，供应商可参照以下格式提供承诺）

承诺函

致：佛山市南海区人民医院

对于_____项目（项目编号：_____），我方郑重承诺如下：

如中标/成交，我方承诺严格落实采购文件以下条款：（建议逐条复制采购文件相关条款原文）

（一）星号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（二）三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

（三）非星号、非三角号条款

- 1.
- 2.
- 3.
-

特此承诺。

供应商名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

格式十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

中小企业声明函（所投产品制造商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（货物）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。
本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

- 1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报
- 2：供应商应当对其出具的《中小企业声明函》真实性负责，供应商出具的《中小企业声明函》内容不实的，属于提供虚假材料谋取成交。在实际操作中，供应商希望获得中小企业扶持政策支持的，应从制造商处获得充分、准确的信息。对相关制造商信息了解不充分，或者不能确定相关信息真实、准确的，不建议出具《中小企业声明函》。

中小企业声明函（承建本项目工程为中小企业或者承接本项目服务为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

中小企业声明函（工程、服务）

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

1：从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

2：供应商应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。

格式十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

监狱企业

提供由监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

格式十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____单位的_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：_____

日期： 年 月 日

注：本函未填写或未勾选视作未做声明。

格式十四：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

联合体共同响应协议书

立约方：（甲公司全称）

（乙公司全称）

（.....公司全称）

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）自愿组成联合体，以一个供应商的身份共同参加（采购项目名称）
（采购项目编号）的响应活动。经各方充分协商一致，就项目的响应和合同实施阶段的有关事务协商一致订立协议如下：

一、联合体各方关系

（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）共同组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加本项目的响应。（甲公司全称）、（乙公司全称）、（.....公司全称）作为联合体成员，若成交，联合体各方共同与（采购人）签订政府采购合同。

二、联合体内部有关事项约定如下：

1.（甲公司全称）作为联合体的牵头单位，代表联合体双方负责响应和合同实施阶段的主办、协调工作。

2.联合体将严格按照文件的各项要求，递交响应文件，切实执行一切合同文件，共同承担合同规定的一切义务和责任，同时按照内部职责的划分，承担自身所负的责任和风险，在法律上承担连带责任。

3.如果本联合体成交，（甲公司全称）负责本项目_____部分，（乙公司全称）负责本项目_____部分。

4.如成交，联合体各方共同与（采购人）签订合同书，并就成交项目向采购人负责有连带的和各自的法律责任；

5.联合体成员（公司全称）为（请填写：小型、微型）企业，将承担合同总金额的_____%工作内容（联合体成员中有小型、微型企业时适用）。

三、联合体各方不得再以自己名义参与本采购包响应，联合体各方不能作为其它联合体或单独响应单位的项目组成员参加本采购包响应。因发生上述问题导致联合体响应成为无效报价，联合体的其他成员可追究其违约责任和经济损失。

四、联合体如因违约过失责任而导致采购人经济损失或被索赔时，本联合体任何一方均同意无条件优先清偿采购人的一切债务和经济赔偿。

五、本协议在自签署之日起生效，有效期内有效，如获成交资格，合同有效期延续至合同履行完毕之日。

六、本协议书正本一式____份，随响应文件装订____份，送采购人____份，联合体成员各一份；副本一式____份，联合体成员各执____份。

甲公司全称：____（盖章）____，乙公司全称：____（盖章）____，.....公司全称：____（盖章）____，
____年____月____日，____年____月____日，____年____月____日

注：1. 联合响应时需签本协议，联合体各方成员应在本协议上共同盖章确认。

2. 本协议内容不得擅自修改。此协议将作为签订合同的附件之一。

格式十五：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

响应供应商业绩情况表

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	签订合同时间	竣工验收报告时间	联系人及电话
1					
2					
3					
4					
...					

根据上述业绩情况，按采购文件要求附销售或服务合同复印件。

格式十六：

《技术和服务要求响应表》

序号	标的名称	参数性质	采购文件规定的技术和服务要求	响应文件响应的具体内容	型号	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1								
2								
3								
4								
5								
6								
...								
...								

说明：

- 1.“采购文件规定的技术和服务要求”项下填写的内容应与采购文件中采购需求的“技术要求”的内容保持一致。供应商应当如实填写上表“响应文件响应的具体内容”处内容，对采购文件提出的要求和条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足采购文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则响应无效。
- 2.参数性质栏目按采购文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。
- 3.“是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
- 4.“备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十七：

《商务条件响应表》

序号	参数性质	采购文件规定的商务条件	响应文件响应的具体内容	是否偏离	证明文件所在位置	备注
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
.....						

说明：

1. “采购文件规定的商务条件”项下填写的内容应与采购文件中采购需求的“商务要求”的内容保持一致。
2. 供应商应当如实填写上表“采购文件响应的具体内容”处内容，对采购文件规定的商务条件作出明确响应，并列明具体响应数值或内容，只注明符合、满足等无具体内容表述的，将视为未实质性满足采购文件要求。供应商需要说明的内容若需特殊表达，应先在表中进行相应说明，再另页应答，否则响应无效。
3. 参数性质栏目按采购文件有标注的“★”、“▲”号条款进行填写，打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效响应条款。
4. “是否偏离”项下应按下列规定填写：优于的，填写“正偏离”；符合的，填写“无偏离”；低于的，填写“负偏离”。
5. “备注”处可填写偏离情况的说明。

格式十八：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定__年__月__日	签订合同并生效	
2	__月__日—__月__日		
3	__月__日—__月__日		
4	__月__日—__月__日	质保期	

格式十九：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

各类证明材料

- 1.采购文件要求提供的其他资料。
- 2.供应商认为需提供的其他资料。

格式二十：

（若采购人支付代理服务费，则无需出具此承诺书）

采购代理服务费支付承诺书

致：国义招标股份有限公司

如果我方在贵采购代理机构组织的HIS系统维护采购中获成交资格（采购项目编号：JF2025（NH）WD0019），我方保证在收取《成交通知书》前，按采购文件对代理服务费支付方式的约定，承担本项目代理服务费。

我方如违约，愿凭贵单位开出的违约通知，从我方提交的响应保证金中支付，不足部分由采购人在支付我方的成交合同款中代为扣付；以投标（响应）保函（或保险凭证）方式提交投标保证金时，同意和要求相关银行或担保机构、保险公司应国义招标股份有限公司 的要求办理支付手续。

特此承诺！

供应商法定名称（公章）：_____

供应商法定地址：_____

供应商授权代表（签字或盖章）：_____

电 话：_____

传 真：_____

承诺日期：_____

格式二十一：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

需要采购人提供的附加条件

序号	供应商需要采购人提供的附加条件
1	
2	
3	

注：供应商完成本项目需要采购人配合或提供的条件必须在上表列出，否则将视为供应商同意按现有条件完成本项目。如上述所列附加条件含有采购人不能接受的，将被视为响应无效。

格式二十二：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

询问函、质疑函、投诉书格式

说明：本部分格式为供应商提交询问函、质疑函、投诉函时使用，不属于响应文件格式的组成部分。

询问函

国义招标股份有限公司：

我单位已登记并准备参与“HIS系统维护”项目（采购项目编号：JF2025（NH）WD0019）的响应活动，现有以下几个内容（或条款）存在疑问（或无法理解），特提出询问。

- 一、_____（事项一）
 - （1）_____（问题或条款内容）
 - （2）_____（说明疑问或无法理解原因）
 - （3）_____（建议）
- 二、_____（事项二）
- ...

随附相关证明材料如下：（目录）

询问人（公章）： _____
法定代表人或授权代表（签字或盖章）： _____
地址/邮编： _____
电话/传真： _____
日期： 年 月 日

质疑函

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系：_____ 联系电话：_____

授权代表：_____

联系电话：_____

地址：_____ 邮编：_____

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

采购文件获取日期：_____

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：_____

事实依据：_____

法律依据：_____

质疑事项2

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：_____

签字(签章)：_____ 公章：_____

日期： 年 月 日

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

2.质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.质疑供应商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.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6.质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：_____

地 址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地 址：_____ 邮编：_____

被投诉人1：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人2：_____

.....

相关供应商：

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：_____

采购项目编号：_____ 包号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

采购文件公告:是/否 公告期限：_____

采购结果公告:是/否 公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于____年____月____日,向提出质疑, 质疑事项为: _____

采购人/代理机构于____年____月____日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求: _____

签字(签章): _____ 公章_____

日期: ____年____月____日

投诉书制作说明:

1.投诉人提起投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料,并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2.投诉人若委托代理人进行投诉的,投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容,并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

7.投诉人为自然人的，投诉书应当由本人签字；投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

格式二十三：

（以下格式文件由供应商根据需要选用）

项目实施方案、质量保证及售后服务承诺等内容和格式自拟。

格式二十四：

附件（以下格式文件由供应商根据需要选用）

政府采购投标（响应）担保函

编号：【 】号

（采购人）：

鉴于_____（以下简称“投标（响应）人”）拟参加编号为_____的（以下简称“本项目”）投标（响应），根据本项目采购文件，投标（响应）人参加投标（响应）时应向你方交纳投标（响应）保证金，且可以投标（响应）担保函的形式交纳投标（响应）保证金。应投标（响应）人的申请，我方以保证的方式向你方提供如下投标（响应）保证金担保：

一、保证责任的情形及保证金额

（一）在投标（响应）人出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

- 1.中标（成交）后投标（响应）人无正当理由不与采购人签订《政府采购合同》；
- 2.采购文件规定的投标（响应）人应当缴纳保证金的其他情形。

（二）我方承担保证责任的最高金额为人民币_____元（大写）即本项目的投标（响应）保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方的保证期间为：本保函自__年__月__日起生效，有效期至开标日后的90天内。

三、承担保证责任的程序

1.你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的账号、户名和开户行，并附有证明投标（响应）人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。

2.我方在收到索赔通知及相关证明材料后，在15个工作日内进行审查，符合应承担保证责任情形的，我方按照你方的要求代投标（响应）人向你方支付相应的索赔款项。

四、保证责任的终止

- 1.保证期间届满，你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。
- 2.我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任终止。
- 3.按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任终止。

五、免责条款

1.依照法律规定或你方与投标（响应）人的另行约定，全部或者部分免除投标（响应）人投标（响应）保证金义务时，我方亦免除相应的保证责任。

2.因你方原因致使投标（响应）人发生本保函第一条第（一）款约定情形的，我方不承担保证责任。

3.因不可抗力造成投标（响应）人发生本保函第一条约定情形的，我方不承担保证责任。

4.你方或其他有权机关对采购文件进行任何澄清或修改，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为 法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人(公章)：_____

联系人：_____联系电话：_____

年 月 日

格式二十五：

政府采购履约担保函

编号：

（采购人）：

鉴于贵方在_____项目（项目编号为_____以下简称“项目”）的采购中，确定_____为中标人/供应商，拟签订/已签订项目相关采购合同（以下简称“主合同”）。依据主合同的约定，供应商应向贵方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向贵方提供如下履约保证金担保：

一、保证金额

我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的__% ，数额为_____（大写），币种为人民币（即主合同履约保证金金额）。

二、我方保证的方式为：连带责任保证。

三、我方保证的期间为：本保函自开立之日起生效，至 年 月 日止。

四、在本保函的有效期内，如被保证人违反上述合同或协议约定的义务，我方将在收到你方提交的本保函文件及符合下列全部条件的索赔通知后 30 个工作日内以上述保证金额为限支付你方索赔金额：

(一)索赔通知文件必须以书面形式提出，列明索赔金额，并由你方法定代表人(负责人)或授权代理人签字并加盖公章；

(二)索赔通知文件必须同时附有：

1.一项书面声明，声明索赔款项并未由被保证人或其代理人直接或间接地支付给你方；

2.证明被保证人违反上述合同或协议约定的义务以及有责任支付你方索赔金额的证据。

(三)索赔通知文件必须在本保函有效期内到达以下地址：

_____。

五、本保函保证金额将随被保证人逐步履行保函项下合同约定或法定的义务以及我方按你方索赔通知文件要求分次支付而相应递减。

六、本保函项下的权利不得转让，不得设定担保。受益人未经我方书面同意转让本保函或其项下任何权利，我方在本保函项下的义务与责任全部消灭。

七、本保函项下的合同或基础交易不成立、不生效、无效、被撤销、被解除，本保函无效；被保证人基于保函项下的合同或基础交易或其他原因的抗辩，我方均有权主张。

八、因本保函发生争议协商解决不成，按以下第 (一)种方式解决：

(一)向我方所在地的人民法院起诉。

(二)提交 此栏空白 仲裁委员会(仲裁地点为此栏空白)按照申请仲裁时该会现行有效的仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均有约束力。

九、本保函适用中华人民共和国法律。

十、其他条款：

1.本保函有效期届满或提前终止，本保函自动失效，我方在本保函项下的义务与责任自动全部消灭，此后提出的任何索赔均为无效索赔，我方无义务作出任何赔付。

2.所有索赔通知必须在我方工作时间内到达本保函规定的地址。

十一、本保函自我方盖章之日起生效。

保证人：_____ (盖章)

联系地址：_____

联系电话：_____

开立日期：__年__月__日

采购合同履行保险凭证

致被保险人_____：

鉴于你方_____（招标方/被保险人）接受投保人_____（投标方）参加_____（采购）项目的投标，向投保人签发中标通知书，投保人在我公司投保《采购合同履行保证保险》，我公司接受投保人的请求，在保险责任范围内，愿意就投保人履行与你方订立的采购合同，向你方提供如下保证保险：

一、我公司对上述采购项目出具的《采购合同履行保证保险》保单号：

二、上述保单项下我公司的保险金额（最高限额）：人民币（¥： 元）

上述全部保险单的保险金额随投保人逐步履行采购合同约定的义务或我公司的赔付而递减。

三、本保险的保险期间自____年____月____日____时起至____年____月____日____时止，共计____天。

四、本保险合同仅承担履约保证责任：在本保险期限内，供应商在《采购合同》的履约过程中，因下列情形给你方造成直接损失的，在收到你方提交的符合保险合同约定的全部条件的书面文件，我公司依据保险合同有关约定并与你方达成一致赔偿意见后 30 个工作日内以上述保险金额为限，支付你方索赔金额。

（一）投保人未按照采购合同约定的时间、地点交付采购标的；

（二）投保人供应采购标的的规格、型号、数量、质量等不符合《采购合同》的约定。

五、索赔文件

（一）经被保险人有权人签字、加盖被保险人公章的书面索赔声明正本，索赔声明须注明本保险凭证对应的保单号并申明如下事实：

（1）投保人未履行采购合同相关义务；

（2）投保人的违约事实。

（二）保险单正本；

（三）《采购合同》副本及与采购项目进展、质量、缺陷有关的证明文件（包括《中标通知书》、投标书及其附录、会议纪要、其他合同文件等）；

（四）保险人要求投保人、被保险人所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的其他证明和资料；

（五）仲裁机构出具的裁决书或法院出具的裁定书、判决书等生效法律文书（适用于仲裁或诉讼确认损失的方式）；

六、未经保险人书面同意，本保险凭证与保险合同不得转让、质押，否则保险人在本保险凭证与保险合同项下的保险责任自动解除。

七、本保证保险发生争议协商解决不成，向保险人所在地有管辖权的人民法院提起诉讼。

八、本保证保险适用的保险条款为《_____》。

九、保险责任免除及其他本保险凭证未载明事宜以保险合同约定为准。

十、本保险凭证自保险人加盖保单专用章起生效。

保证人：_____（盖章）

地址：_____

电话：_____

开立日期：____年__月__日