青岛市政府采购

医院信息系统维保项目

A 包

982bfefc-ad97-4386-9217-a35443cb2acd

采 购 人：青岛市第八人民医院

代理机构：山东中青汇采招标咨询有限公司

项目编号：SDGP370200000202602001430

日　　期：2026 年 11 月 12 日

目 录

第一章 招标公告 4

第二章 投标人须知前附表 6

第三章 投标人应当提交的资格证明文件 12

资格证明文件目录 12

第四章 采购需求 13

1. 项目说明 13
2. 服务要求（包括附件、图纸等） 13
3. 商务条件 34

第五章 评标办法 36

1. 相关要求 36
2. 评分标准 37
3. 政策加分以及计算方法 42

第六章 投标人须知 44

1. 招标依据以及原则 44
2. 合格的投标人 44
3. 保密 45
4. 语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用 45
5. 踏勘现场 45
6. 询问及答复 46
7. 偏离 46
8. 履约担保 46
9. 采购代理服务费 46
10. 招标文件 46
11. 投标文件的组成 47
12. 投标报价 48
13. 投标文件编制要求 49
14. 投标文件的修改、撤回与撤销 49
15. 投标文件加密、上传 49
16. 投标文件的递交 49
17. 投标保证金 50
18. 质疑 50
19. 投诉 50
20. 其他需补充的内容 52

第七章 开标、资格审查、评标、定标 53

1. 开标程序 53
2. 开标 53
3. 评标委员会 53
4. 资格审查、评标程序 55

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

5. 资格审查 56
6. 评标 56
7. 澄清有关问题 57
8. 定标 58
9. 中标公告以及中标通知书 59
10. 不合格投标人或投标无效 59
11. 废标 60
12. 特殊情况处置程序 60
13. 违法违规情形 61
14. 违规处理 61
第八章　纪律要求 63
1. 对采购人的纪律要求 63
2. 对投标人的纪律要求 63
3. 对评标委员会成员的纪律要求 63
4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求 63
第九章　签订合同、合同主要条款 64
1. 签订合同 64
2. 追加合同金额 64
3. 服务质量与验收 65
4. 合同模板（参考） 65
第十章　投标文件格式 70
982bcfc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

第一章　招标公告

青岛市第八人民医院医院信息系统维保项目公开招标公告

项目概况：

医院信息系统维保项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（https://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目采购公告页面免费获取招标文件，并于2026年12月03日 09:30（北京时间）前递交投标文件。

一、采购项目基本情况：

采购项目编号（建议书编号）：SDGP370200000202602001430

采购项目名称：医院信息系统维保项目

预算金额与最高限价：

本项目预算金额为 550000 元，其中：无分包 医院信息系统维保项目 550000 元；本项目最高限价为 550000 元，其中：无分包 医院信息系统维保项目 550000 元；

采购需求：医院信息系统维保项目。

合同履行期限：自合同签订生效之日起一年。

本项目是否接受联合体：本项目不接受联合体投标。

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；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业采购,投标人须按要求提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业；

3.本项目的特定资格要求：

3.1 通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国（山东）”网站（credit.shandong.gov.cn）、“信用中国（山东青岛）”网站（www.qingdao.gov.cn/credit）查询，未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等名单；

3.2 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

三、获取招标文件：

投标人须在开标前在青岛市政府采购网上注册。开标时间前在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（https://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目采购公告页面免费下载电子招标文件。代理机构不再发售纸质招标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

提交投标文件截止时间、开标时间：2026年12月03日 09:30

开标地点：青岛市民中心位于市南区福州南路27号公共资源交易中心【三楼9号开标室（313室）】

五、公告期限：

招标公告发出之日起5个工作日。

六、其他补充事宜：

1.公告媒介：本项目采购公告同时在青岛市政府采购网（www.ccgp-qingdao.gov.cn）和全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（https://ggzy.qingdao.gov.cn）上发布。

2.投标文件提交方式：投标人应当在提交投标文件截止时间前，通过【青岛市公共资源投标（响应）文件制作工具（国产化）】上传投标文件。

3. 支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

联系人（采购人）：青岛市第八人民医院
地址：青岛市李沧区峰山路 84 号
联系方式：0532-57709536
2.采购代理机构信息
联系人（代理机构）：山东中青汇采招标咨询有限公司
地址：青岛市市南区山东路 17 号海信创业中心 903 室
联系方式：0532-85859809
3.项目联系方式
项目联系人（代理机构）：孙娜
联系方式：0532-85859809
如有询问，请在全国公共资源交易平台（山东省青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（https://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目采购公告页面在线提交。询问及答复的内容在上述公告页面查看。
发 布 人：山东中青汇采招标咨询有限公司
发布时间：2026 年 11 月 12 日

注意事项

供应商参加公开招标方式政府采购项目电子投标注意事项系统使用指南

982bfefc-ad57-4860-a217-a3544361

第二章　投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1	采购人	青岛市第八人民医院
2	采购代理机构	山东中青汇采招标咨询有限公司
3	项目名称	医院信息系统维保项目
4	分包及中标规定	√本项目不分包。 □本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，投标人中标包数不受限制。 □本项目分为多个包，投标人可以选择多包投标，但投标人最多只能中标 个包。若同一投标人在 2 个及以上包的投标排名均第一的，按照以下规则确定中标供应商：
5	资金来源以及资金构成	预算金额 550000.0 元，资金来源：国有（非财政）投资，出资比例：100%
6	是否接受联合体投标	√不接受 □接受，应满足下列要求：
7	投标有效期	自投标截止之日起 90 个日历天。
8	踏勘现场	√不组织，自行踏勘 □组织，
9	履约保证金	√不需要 □需要交纳，履约担保的金额：中标合同金额的 % （履约保证金允许以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交）
10	采购代理服务费支付	□无需支付 □采购人支付 √中标人支付，代理费：按国家发展和改革委员会颁布的计价格[2002]1980 号文的基准收费进行计算,代理服务费按照中标金额据实收取，代理服务费由投标人在报价时综合考虑，投标报价中不单独列项，由中标人于中标后 7 日内向采购代理机构交纳。
11	构成招标文件的其他材料	无
12	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改内容详见青岛市政府采购网（www.ccgp-qingdao.gov.cn）及全国公共资源交易平台（山东省·青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（https://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目招标公告页面，投标人应密切关注上述公告页面的最新澄清信息。澄清和修改一经发布，视为投标人已收到。
13	投标截止时间	详见招标公告。
14	招标文件的质疑	招标公告公告期限届满之日起 7 个工作日内提出。
15	是否允许递交	√不允许

982bfefc-3097-4860-a217-e35548cb2acd

	备选投标方案	□允许。要求：只有中标人所递交的备选投标方案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选投标方案优于其按照招标文件要求的投标方案，采购人可以接受该备选投标方案。
16	投标报价的范围	含税全包价。
17	投标报价的次数	本次投标报价为一次不得更改报价，投标人只有一次报价的机会。投标报价（即开标报价）不得有选择性报价和附有条件的报价，且不得高于预算金额或最高限价。
18	投标报价的方式	总价（元）
19	面向中小企业预留情况及小微企业报价扣除标准	√本包为面向中小企业预留份额的采购包，专门面向中小企业采购，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业，有关要求详见采购公告和第三章。小微企业不享受价格折扣优惠。 □本包为非专门面向中小企业预留份额的采购包。小微企业报价扣除标准如下： 1.按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库（2020）46 号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库（2022）19 号）规定，对小微企业报价给予%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 2.大中型企业与小微企业组成联合体或者大中型企业向小微企业分包的（联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额应当占合同金额 30%以上），报价给予%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
20	采购标的对应的中小企业划分标准所属行业及所属行业对应的中小企业划型标准	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：软件和信息技术服务业； 所属行业对应的中小企业划型标准：从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。
21	节能环保优先采购产品优惠标准	□采用最低评标价法的项目：对属于优先采购的节能、环境标志产品给予 10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。 □采用综合评分法的项目：对属于优先采购的节能、环境

982bfefc-ad97-4860-a217-a35448cb2acd

		标志产品加分幅度详见评分标准。 √本项目无优先采购的节能、环境标志产品。
22	进口产品投标	√不允许 □允许，产品名目清单: 根据《关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34 号）要求，政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。
23	投标文件编制（含保存、签章、修改、撤回、上传等操作）	投标人使用【（国产化版）青岛市公共资源投标（响应）文件制作工具】编制电子投标文件。 在招标文件的第十章投标文件格式的附件中标示的 “公章”“签字或盖章”处，分别签单位公章、个人签字或个人印章。操作详见“青岛市公共资源交易电子服务系统> 首页> 下载中心> 系统使用指南>（国产化版）政府采购交易系统操作说明（供应商端）”。 特别提示： 1、投标文件制作完成后，应点击“生成”，并根据招标文件要求，按照投标文件目录逐项签章。签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标文件进行检查，检查无误后上传投标文件。 2、若投标人在提交投标文件截止时间前撤回文件，视为放弃参与投标。如需继续参与，应撤销上传、撤销签章、修改投标文件，投标文件修改完成后，再次生成投标文件，并根据采购文件要求，按照投标文件目录逐项签章。签章完成后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标文件进行检查，检查无误后再次上传。
24	制作完成后的投标（响应）预览	投标人对投标（响应）完成签章后，可点击【预览待评审文件】，对已完成签章的投标（响应）文件进行检查，检查无误后上传投标（响应）文件。
25	投标文件加密、上传	1.通过【（国产化版）青岛市公共资源投标（响应）文件制作工具】上传时，系统通过投标人当前使用的 CA 证书自动加密电子投标文件。 2.电子投标文件上传成功后，系统出具上传凭证，投标人可以下载保存。 3.上传投标文件后，项目开标前，若投标人对 CA 证书进行过变更，将导致原已上传的投标文件将因密钥不匹配，导致无法正常解密开标，请投标人务必重新上传投标文件。 4.CA 证书变更情形包括但不限于： （1）CA 证书更新（含证书到期后的延期操作）、CA 证书信息修改、新增 CA 证书关联的统一社会信用代码； （2）CA 证书补办（包括因丢失、损坏等原因重新办理 CA 证书）。 （3）CA 证书变更但投标人未重新上传的，投标文件将无

		法参与项目解密，由此产生的投标失败及全部后果均由投标人自行承担，请务必高度重视！
26	电子投标文件解密	1.支持网上远程开标，投标人无需到现场参加开标会。若到现场开标，应携带上传投标文件的 CA 证书及可登录互联网的电脑设备以确保网上开标。开标注意事项详见“青岛市公共资源交易电子服务系统>首页> 下载中心> 系统使用指南>（国产化版）电子投标开标注意事项”。 2.参与开标会议时，投标人接到解密提示后，应当在规定时限内通过 CA 证书对电子投标文件开始解密。
27	开标时间及开标地点	详见招标公告。
28	评标委员会	评标委员会共 5 人，其中：采购人代表 1 人，评审专家 4 人；
29	评标方法	综合评分法
30	是否授权评标委员会确定中标人	□否，评标委员会确定 1 名中标候选人。 √是，评标委员会确定 1 名中标人。
31	中标公告	中标结果在青岛市政府采购网及全国公共资源交易平台（山东省 青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统公告，公告期限为 1 个工作日。 中标结果公告中，同时对中标供应商是否中小微企业进行公告。
32	其他	详见以下说明
32.1	书面形式的定义	数据电文形式与纸质形式的招标投标活动具有同等法律效力。数据电文形式包括文字的打印或复印件、传真、信函、电传、电报、电子邮件等可以有形表现所载内容的电子文档，青岛市公共资源交易电子服务系统及青岛市政府采购网发布的招标公告、招标文件及发出的澄清、答疑、变更等各类公告。
32.2	投标人主体信息	潜在投标人应通过采购公告页的青岛市公共资源交易电子服务系统(国产化版)网址，进入“我要投标”-“企业管理”，上传资质、业绩、荣誉(获奖)等相关附件，并公示(公示后将无法删除)。潜在投标人在制作投标文件时可通过系统选取上述材料，也可另行上传相关材料。
32.3	电子签名	可靠的电子签名与手写签名或者盖章具有同等的法律效力。电子签章是电子签名的一种表现形式，利用图像处理技术将电子签名操作转化为与纸质文件盖章操作相同的可视效果。
32.4	分包和非主体、非关键性工作	√不允许 □允许，供应商根据采购文件载明的标的采购项目实际情况，拟在成交后将成交项目的非主体、非关键性工作交由他人完成的，应当在响应文件中载明。
32.5	监督和管理	本次招标投标活动以及相关当事人应当接受财政部门依法实施的监督和公共资源交易综合管理部门的管理。

982bfefc-ad97-4866-a217-a35443eb2acd

32.6	注册	潜在供应商须递交响应文件截止时间前在青岛市政府采购网（www.ccgp-qingdao.gov.cn）上注册，否则无法上传电子响应文件。
32.7	优惠率的解释	项目采用优惠率报价的,优惠率是指在采购文件约定的基准价基础上进行下浮的比例。例如供应商填入 0.2（20%优惠率）则优惠后的报价＝（1-0.2）×基准价。
32.8	异常低价投标（响应）审查程序	根据财政部《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： 1.投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%； 2.投标（响应）报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价 50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%； 3.投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%； 4.评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。
32.9	关于 FD 在线的描述：	1.评审过程中，“投标人（供应商）端（国产化版）青岛公共资源招投标助手”（以下简称“iFly 助手”）负责接收并提示谈判小组发起的消息通知（含谈判、澄清、多轮报价等）及要求，供应商通过“iFly 助手”进行响应及回复。 2.请供应商在开启、评审过程中，保持 iFly 助手在线登录状态，直至开启界面的“开标结束”模块提示“项目已评标结束”。 3.iFly 助手成功登录的标识如下：成功登录后，电脑右下角会出现蓝色弹框提示“登录成功”，双击电脑右下角 iFly 助手图标，显示“xx 公司（在线）”代表 iFly 助手是在线登录状态；若显示为离线状态、登录失败状态，请点击“重新登录”按钮；若重新登录后仍有网络异常等情况，请与客服（0532-85871505 转 5）联系；若因供应商网络环境问题或供应商操作不熟悉或供应商有异常未联系等原因导致 iFly 助手未启动或者未登录，致使无法收到消息通知的，供应商需自行承担后果。
32.10	报价说明：	单价、总价报价按两位小数填写；费率、优惠率、降造率等报价按三位小数填写，系统最多支持四位小数。
32.11	其他需补充的内容	潜在投标人应通过采购公告页的青岛市公共资源交易电子服务系统（国产化版）的网址，进入“我要投标”-“企业管理”，上传业绩等相关附件，并公示（上传后将无法删除），制作投标文件时上述材料只能通过系统选取，否则在电子评标时不予认可。若投标人的资质、荣誉（获奖）等相关附件，投标人在制作投标文件时无法通过系统选取的，可在投标文件相应位置附 PDF 文件即可。招标文件前

982bfefc-ad97-4866-b217-c35548c02ecd

		后有要求不一致的，以此为准。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

第三章　投标人应当提交的资格证明文件

资格证明文件目录

序号	证明材料名称	提供形式	备注	必须提交
1	营业执照或登记证书等投标人合法经营权的凭证	电子文档		是
2	投标人书面声明函	电子文档		是
3	中小企业声明函	电子文档		是

备注：

开标时，必须提交的证明材料未提交或提交不全的视为资格审查不合格。

投标人的资格证明材料应当真实、有效、完整，字迹、印章要清晰。

982bfefc-ad97-4260-9217-a35443cb2acd

第四章　采购需求

1.项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目投标人所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

1.3 属于信息网络开发服务的，投标人中标后应向采购人提供源代码以及文档等技术资料。

1.4 根据财政部等三部门《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》要求，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，要参考包装需求标准，在采购文件中明确政府采购供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求。

2.服务要求（包括附件、图纸等）

2.1 采购内容

序号	维保明细
1	医保精细化管理系统年度维护
2	手麻重症信息系统年度维护
3	心电网络信息系统年度维护
4	CA 证书认证费
5	电子票据管理系统年度维护
6	数据库运维管理年度维护
7	OA 办公协同系统年度维护
8	反统方信息系统年度维护
9	院感管理系统年度维护
10	医院 DRGs 医疗评价服务监测与管理系统年度维护
11	互联网医院年度维护
12	域名服务费

（一）医保精细化管理系统年度维护

1.提供现场维护、电话支持和远程维护，根据医院服务要求和内容，选择服务方式，充分保证服务质量解决临床科室提出的问题；

2.定期巡检服务器，保障软件系统能正常稳定运行，及时发现问题及时解决；

3.日常指导和培训相关人员维护药品、诊疗审核规则；

4.在维保期间根据医院需求提供统计报表，系统软件版本内功能维护；

5.数据库的日常维护及备份；

6.提供 7*24 小时售后服务,对于消息、电话及时作出反馈。

7.每年分上下半年进行定期回访，主旨在于进行面对面的沟通交流，了解现场系统运行情况，协助进行费用管控。

（二）手麻重症信息系统年度维护

服务项目	服务方式	服务周期
免费技术咨询服务	400 全国免费服务电话，提供咨询服务，包括系统使用的优化、系统故障的分析和常见问题解答等。	按需提供
	提供临床信息系统产品介绍的幻灯和方案。	按需提供
线上远程服务	有条件进行远程，将通过远程工具对客户系统，对服务器、数据库、数据库备份和信息集成运行情况逐一作巡检，保证系统运行。 提供数据库基本维护服务，定期（至少每月度或季度一次）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。 提供数据库优化服务，定期（至少每月度或季度一次）清理垃圾数据，对数据库运行参数进行优化。	向负责客服工程师申请
线下上门服务	定期（至少每月度或季度一次）上门巡检客户系统，对服务器、客户端、数据库、采集等软硬件系统运行情况逐一作检查，形成巡检报告，保证系统运行。	按维护合同执行
	根据客户需求预约日期进行上门服务。配合用户进行软、硬件安装，系统切换测试，备份恢复测试等。	按需提供
培训服务	提供产品使用手册、常见问题手册、系统维护手册等维护性文档。	按需提供
	培训信息科系统管理员，提供对产品原理、数据结构、程序设置、设备维护、常见故障处理等的详细说明。	按需提供
	为应用科室提供培训，讲解系统操作方法、解答常见问题。培训时间根据科室安排。	按需提供
故障应急服务	400 全国免费服务热线，提供每周 7×24 小时电话故障应急服务。随时提供技术支持，分析系统故障、解答疑难问题、提供改进建议。	按需提供

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

	提供备份恢复服务，为服务器、客户端、采集、打印机等建立应急备份机制，在发生通常故障时院方能快速应用备份策略，保证系统维持基本运转，直至系统恢复。	按需提供
	提供限时修复服务，当系统发生故障时，公司人员立即提供远程服务；对于远程无法解决的，将安排工程师到达现场维护。	按需提供

（三）心电网络信息系统年度维护

1、维保服务内容：厂家负责心电系统故障检测与修复。

2、定期巡检：厂家指定巡检人员定期巡检所有设备，巡检前主动与医院方联系，确定当次巡检时间，在规定时间完成相应检查。巡检时对用户应用系统的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患，保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告。巡检报告可以按医院方要求格式填写，报告内容包含巡检结果、巡检建议等。巡检检查需要经过院方的许可，每次巡检结束后由院方签字认可。对发现的问题及时予以处理。

3、故障处理与应急响应：如系统故障，厂家在接到通知后 30 分钟予以响应并提出解决方案；若需要工程师前往现场，一般要求在 3 小时内指派熟悉医院情况的工程师到达指定现场；工程师在到达现场后，进行现场调查，一般要求在 2 小时内排除故障，在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法以及建议。24 小时内无法解决的需提供备用方案，并与医院方商讨应急处理方案，不得对医院方的正常使用造成延误。

4、软件正确性维护：对软件运行过程中新发现的软件错误，厂家负责及时改进、升级系统和提供软件操作维护说明，并纳入保修范围。

5、需求的更新：厂家和院方共同协商，确认功能要求后，将及时完善到系统中。院方在实际工作中产生的、需要系统更新的版本内的相关功能，经双方友好协商后，共同签署附加实施协议，再予以完善到系统中。

6、系统数据安全：定期检查医院方数据备份、数据恢复和数据安全的措施及执行情况，对发现的问题提出整改建议，并记录检查情况。

7、心电系统服务器：定期检查医院方的心电系统服务器运行状况，对心电系统软件、服务器资源使用等进行检查，对发现的问题提出整改建议，并记录检查情况。检查数据库备份情况，并对备份数据库进行恢复测试，对发现的问题及时整改。

8、对系统的改造、拓展、调整、咨询提供技术支持及指导，不得额外收取任何费用。

9、维保期内，报价方应充分发挥企业专业技术特长及优势，对医院在用相关科室软件系统积极提供建设性、适用性、先进性的建议意见供医院方参考。维保、改进等服

务须满足国家管理部门规定及医院要求；

10、厂家按合同要求负责系统维保服务及技术培训，并提供相应专业技术支持。

11、服务内容要求

（1）日常巡查

1）应用系统的优化、数据的整理、常见故障的排除。

2）升级防病毒软件，检查系统软件补丁情况。

3）协助用户备份重要资料，对用户进行指导。

4）系统软件补丁升级，数据备份与恢复。

5）计算机病毒的查杀与升级。

调试计算机，将设备调试到最佳状态。

(2)定期对计算机设备进行保养维护，定期进行用户满意度调查；

1)进行定期巡检、保养，以保障设备运行正常；

2)按照要求进行硬件设备普查工作，建设可实现动态维护的硬件设备档案库。

3)定期对公用信息化设备消毒除尘；

4)检查硬件实际配置与设备登记表是否相符。

(3)对故障设备的维修

1)在响应时间内完成故障设备的维修，维修人员应严格遵守维修规程。

2）建立系统应急维修小组，对关键重点岗位及紧急的故障及时响应并及时汇报，对于故障的维修由客户指定的具体技术人员组织监督进行；

3）对处于保修期内的故障设备，供应商在客户授权的范围内代表客户协调产品供货商予以维修，并监督维修时效和质量；

4）对处于保修期外的故障设备维修，如需更换零配件，可由供应商提供报价，经用户选择审核确认后，方可进行更换。

12、服务承诺要求

（1）工作时间承诺: 每周一至周五（不含节假日），按照采购人工作时间提供服务，投标人在接到采购人服务申请后 1 小时 内响应采购人。如采购人需要投标人在节假日期间提供服务，投标人会全力支持，如需要，可到现场支持。

（2）响应方式承诺：热线电话、远程桌面支持，驻场解决。

（3）服务类型承诺：送修、现场、特殊服务要求（如购件、升级等）。

（4）人员保障承诺：指定 1 名服务工程师对口服务，1 名机动服务工程师。

（5）保密要求承诺：保密协议。

（四）CA 证书认证费

个人证书

序号	功能指标要求

1	标识个人用户网络身份
2	符合原卫生部《卫生系统数字证书格式规范（试行）》
3	符合原卫生部《卫生系统电子认证服务规范（试行）》
4	证书格式标准遵循 x．509v3 标准
5	支持存放介质：智能 USBKey、移动端
6	支持自定义证书扩展域管理
7	CA 一年授权（约 2200 张）

（五）电子票据年度维护

1、技术支持服务

产品故障问题处理：服务器和终端正式环境的产品故障问题排查和处理。

接口故障运维：对于本系统相关接口故障问题，协助采购人进行问题排查分析和处理。

服务器巡检：每年对操作系统、中间件、业务运行情况进行 1 次巡检。

2、业务支持服务

咨询解答：提供基础业务咨询和系统产品操作使用咨询的解答服务。

基础信息维护：基于财政审核通过的基础信息变更表，协助甲方在系统中维护相应数据。

技术年结：年底增加次年度表空间，同步次年度票据模板；协助完成票据结转工作，同步次年度基础信息至本地；提前完成旧票回收票据预下发，保障次年初业务正常开展。

账号重置：对于用户密码遗忘、多次输入错误导致被锁问题，协助密码重置、用户解锁。

3、系统 bug 修复服务：

提供针对现有系统的 bug 修复和完善

4、服务响应：

系统提供 7×24 小时运行保障，并提供与之配套的服务，具体包括：成交供应商安排维护人员提供 7×24 小时电话、网上客服、电子邮件响应和解答等前台服务。成交供应商安排具备运行保障能力的工程师提供后台技术支撑服务，前台无法处理的事件及时交于后台处理。紧急事件应立即做出响应，并在 1 小时内给予解决；一般事件应在 1 小时内做出响应和安排，并在 4 小时内给予解决。

如事件处理需赴现场，成交供应商应在采购方要求的时限内安排工程师到达现场解决。

（六）数据库维保年度维护

1、数据库巡检服务

1.1 巡检计划

982fefe-3d97-4860-a217-035443cb2acd

每月固定时间，如每月的第一个工作日，安排专业技术人员对用户现行在用的数据库进行全面巡检。提前制定详细的巡检任务清单，明确各环节的操作步骤和时间分配，确保巡检工作高效、有序进行。

1.2 巡检内容

操作系统检查：仔细查看操作系统的各项配置参数，包括内存分配、CPU 调度、文件系统设置等，确保配置合理，满足数据库运行需求。监控操作系统的运行状态，如 CPU 使用率、内存使用率、磁盘 I/O 读写速率等指标，及时发现异常情况。通过系统日志和性能监控工具，对一段时间内的历史运行数据进行深入分析，预测潜在问题。

数据库运行状态检查：全面监测数据库的运行指标，如并发连接数、事务处理速率、锁争用情况等，判断数据库是否处于正常工作状态。深入分析数据库的运行日志文件，查找可能存在的错误信息、警告信息以及性能瓶颈相关线索。对跟踪诊断文件进行细致剖析，获取更详细的数据库内部运行信息，辅助问题排查。 磁盘检查：密切关注数据库系统磁盘的运行状态，包括磁盘 I/O 响应时间、磁盘阵列状态等，确保磁盘性能稳定。精确统计磁盘空间的使用情况，包括已用空间、可用空间、各分区空间分布等，及时清理不必要的文件，避免磁盘空间不足影响数据库运行。

备份情况检查：严格检查数据库备份的完整性，通过备份文件校验和、文件大小比对等方式，确保备份文件无损坏、数据无丢失。定期进行备份恢复测试，模拟数据丢失场景，验证备份数据的可用性，确保在关键时刻能够成功恢复业务数据。

配置与结构检查：检查涵盖结构（字段、索引、关联）、初始化参数（端口、连接数、缓存）及主配置文件（如 my.cnf）与应用连接配置的合理性与正确性。安全设置检查：全面审查数据库的安全设置，包括用户权限分配、角色管理、访问控制列表等，确保权限最小化原则得到落实，防止非法访问和数据泄露。检查数据库的加密设置，如数据传输加密、数据存储加密等，保障数据的机密性。同时，

系统漏洞检查：评估操作系统及数据库的安全漏洞情况，及时安装安全补丁，防范安全风险。

2、 数据库备份与恢复服务

2.1 备份策略制定

深入分析数据库的运行模式，包括数据读写频率、数据增长趋势、业务高峰期等因素，结合业务实际运行情况，制定个性化的备份策略。对于数据更新频繁、业务连续性要求高的数据库，采用全量备份与增量备份相结合的方式，每周进行一次全量备份，每天进行一次或多次增量备份；

对于数据相对稳定的数据库，可适当降低备份频率，每月进行一次或多次全量备份，每周进行一次或多次增量备份。同时，根据数据的重要性和恢复时间目标（RTO）、恢复点目标（RPO），合理确定备份的时间间隔和保留期限。

2.2 恢复方案设计

设计完善的数据库恢复方案，针对不同的数据丢失或损坏场景，制定相应的恢复步骤和方法。在方案中明确恢复所需的资源，如备份文件、恢复工具、服务器资源等，并制定详细的资源调配计划。

同时，建立恢复测试机制，定期对恢复方案进行演练和测试，确保在实际发生数据丢失时，能够快速、准确地恢复数据，将业务影响降至最低。恢复方案应具备灵活性，能够根据不同的故障类型和数据丢失程度，选择最合适的恢复方式，如基于全量备份恢复、基于增量备份恢复、时间点恢复等。

2.3 异地备份实施

采用可靠的异地备份技术，实现数据库的异地备份。利用高速网络连接，将本地数据库备份文件实时或定期传输到异地数据中心的存储设备上，确保备份数据的安全性和完整性。

在异地备份过程中，采用数据加密技术，防止数据在传输和存储过程中被窃取或篡改。同时，建立异地备份监控机制，实时监测备份传输状态、备份文件完整性等指标，及时发现并解决备份过程中出现的问题。定期对异地备份数据进行恢复测试，验证异地备份的可用性，确保在本地数据中心发生灾难时，能够依靠异地备份数据快速恢复业务。

3、数据库优化配置和性能调整服务

3.1 性能评估

使用专业的数据库性能评估工具，如 SQL Server Profiler 等，对数据库性能进行全面、深入的评估。收集数据库的各种性能指标，包括查询执行时间、资源利用率、并发性能等，并对这些指标进行分析和对比，找出性能瓶颈所在。结合业务需求和用户反馈，确定性能优化的重点方向，如提高查询响应速度、降低资源消耗、提升并发处理能力等。

3.2 优化措施

参数设置优化：根据数据库的运行特点和业务需求，对数据库的参数设置进行细致调整。例如，调整内存分配参数，确保数据库能够充分利用服务器内存，提高数据读写速度；优化缓存参数，减少磁盘 I/O 操作，提升查询性能；调整并发连接参数，合理控制数据库的并发访问量，避免资源争用。

数据分布优化：分析数据库中数据的分布情况，对于数据量较大的表，考虑进行分区、索引优化等操作。通过分区技术，将大表按照时间、业务类型等维度进行划分，减少单次查询的数据扫描范围，提高查询效率；合理创建和维护索引，选择合适的索引字段和索引类型，确保索引能够有效加速查询操作。

应用与硬件使用优化：评估应用程序对数据库的访问模式和资源使用情况，提出针对性的优化建议。例如，优化应用程序的 SQL 语句，避免复杂的查询和低效的算法；调整应用程序的访问频率和并发策略，减少对数据库的压力。同时，根据数据库的性能需求，评估服务器硬件配置是否满足要求，如有必要，提出硬件升级建议，如增加内存、

更换更快的磁盘等。

3.3 性能报告

每月定期提供详细的性能调整报告，报告内容包括性能评估指标、优化措施实施情况、优化前后性能对比分析等。以直观的图表和清晰的数据展示优化效果，让用户能够一目了然地了解数据库性能的变化情况。在报告中，还应总结优化过程中遇到的问题和解决方案，为后续的性能优化工作提供参考经验。同时，根据性能评估结果和业务发展需求，提出下阶段的性能优化建议和工作计划，持续提升数据库的性能和稳定性。

4、服务要求

4.1 咨询服务响应

电话咨询服务：设立 24 小时技术支持热线，配备专业的技术团队轮流值班，确保随时接听用户的来电。指定技术人员的移动电话保持畅通，在非工作时间也能及时响应用户的咨询。对于一般性问题，技术人员将在电话中直接提供清晰、准确的技术指导，确保用户能够快速理解并解决问题。对于较为复杂的问题，技术人员将详细记录问题情况，组织相关专家进行讨论分析，给出初步解决方案，并在后续持续跟进，直至问题完全解决。

邮件咨询服务：为用户专门提供技术服务邮箱，安排专人负责定期查看邮箱，确保不会遗漏任何邮件。技术专家将在接收到邮件 10 小时之内，以专业、严谨的态度进行答复。回复内容将详细、全面，不仅解答问题本身，还会提供相关的技术原理、操作建议和注意事项，帮助用户深入理解问题，避免类似问题再次出现。如果邮件中涉及到需要进一步沟通的内容，技术专家将主动通过电话或邮件与用户联系，确保问题得到彻底解决。

网络支持服务：利用即时信息软件，建立专门的服务群组，将用户的相关人员及公司的技术支持团队加入其中。技术支持人员在工作时间内保持软件在线，实时关注群组消息，及时回复用户在使用过程中遇到的问题。对于一些紧急问题，能够通过即时通讯工具快速沟通，实现交互式的技术支持，提高问题解决的效率。同时，在服务群组中，还可以定期分享一些数据库使用技巧、常见问题解答等资料，方便用户随时查阅学习。

4.2 定期巡检服务

每月1次的巡检工作将严格按照既定的标准和流程执行。指定的技术人员在巡检前，将提前准备好所需的工具和设备，确保巡检工作能够顺利进行。到达现场后，技术人员将全面检查各系统的当前运行状态，包括服务器的 CPU 使用率、内存使用率、磁盘 I/O 情况等硬件指标，以及数据库的连接数、事务处理情况等软件指标。同时，仔细收集已发生变化的系统参数信息，如数据库配置参数、操作系统环境变量等，并详细记录出现的错误信息，包括错误代码、错误时间、错误描述等。

巡检完成后，技术人员将立即填写《巡检报告》，报告内容将涵盖巡检的时间、地点、人员、检查项目、检查结果、存在问题、解决方案等详细信息。运维小组将在 2

个工作日内对《巡检报告》进行分析、讨论，结合专业知识和经验，做出系统运行状态评语。对于发现的错误信息，运维小组将深入研究，制定切实可行的解决方案，并将解决方案制作成文档，一并交给用户存档。《巡检报告》将在巡检结束后 3 个工作日内提交给用户信息科，确保用户能够及时了解系统的运行情况，为决策提供依据。

4.3 故障应急服务

在服务期内，一旦由于意外因素引起生产数据库无法正常工作，将立即启动故障应急响应流程。在收到故障报告后 5 分钟内，通过电话、短信等方式迅速响应用户，确认故障情况。同时，立即组织资深工程师组成应急小组，在 2 小时内派遣应急小组携带必要的工具和设备到达现场。

到达现场后，应急小组将迅速对故障进行诊断，分析故障原因，制定恢复方案。以最小的代价进行数据库恢复，优先保证业务数据的完整性和可用性，最大限度降低故障对用户业务环境带来的负面影响。

对于一般故障，将在 4 小时内解决；对于较为复杂的故障，将及时向用户说明情况，制定详细的解决方案和时间计划，确保在最短时间内恢复数据库正常运行。

在故障恢复过程中，应急小组将详细记录故障恢复过程，包括故障发生时间、故障现象、诊断过程、采取的措施、恢复时间等信息。当问题完全解决后，在 3 个工作日内提交完整的问题解决文档及同类问题预防建议。

4.4 服务总结服务

在服务期结束时，会编制一份年度服务总结。年度服务总结将全面、深入地涵盖数据库年度运行状况汇总、分析和建议等内容。运行状况汇总将包括数据库的日常运行指标，如平均响应时间、吞吐量、并发用户数等，以及这些指标在不同时间段的变化趋势。同时，还将统计数据库出现的各类故障次数、故障类型、故障发生时间等信息，直观展示数据库的运行稳定性。

在分析部分，将运用专业的数据分析方法和工具，深入剖析数据库运行状况的好坏原因。对于性能下降的情况，将分析是由于数据量增长、硬件资源不足、应用程序优化不当还是其他原因导致的；对于故障发生的原因，将从技术层面、管理层面、人为因素等多个角度进行分析，找出问题的根源。

根据运行状况汇总和分析结果，提出针对性的建议。建议将包括技术改进措施，如数据库参数优化、索引调整、硬件升级等；管理优化建议，如完善运维管理制度、加强人员培训、建立监控预警机制等；以及业务层面的建议，如合理规划业务流程、优化数据存储结构等，帮助用户不断提升数据库的运行效率和稳定性，为业务发展提供有力支持。

5、服务标准承诺

5.1 系统管理服务标准

提供 7×24 小时不间断的系统管理服务，确保数据库系统的高可用性。通过建立

完善的监控体系，监测数据库系统的各项运行指标，包括 CPU 使用率、内存使用率、磁盘 I/O 读写速率、网络连接状况等。发现指标异常，启动预警机制，通知相关技术人员进行处理。同时，建立系统性能基线，定期对系统性能进行评估和分析，及时发现潜在的性能问题，并采取相应的优化措施，确保数据库系统始终处于高效、稳定的运行状态。在不包括硬件及环境问题、系统软件故障、应用软件 Bug、计划的宕机时间、人为损坏、不可抗拒力造成的损坏及其他服务范围外不明原因造成的损坏的情况下，数据库系统可用性达到 99.99% ，为用户的业务运营提供坚实可靠的技术支持。

5.2 技术支持、响应标准

在技术支持和响应方面，严格遵循以下标准：提供 7×24 小时的技术支持服务，确保用户在任何时间遇到问题都能得到及时的帮助。

对于电话支持和在线响应服务，在工作时间内，在 5 分钟内快速响应用户的咨询和问题报告。技术支持人员详细了解问题情况，并提供准确、有效的解决方案。

在非工作时间，通过移动电话热线保持畅通，随时响应用户的紧急需求。对于需要现场支持的情况，在接到通知后，响应时间不超过 2 小时，确保技术人员能够迅速到达现场，及时解决问题，减少故障对业务的影响。同时，将建立技术支持响应跟踪机制，对每一次技术支持请求的响应时间、处理过程和结果进行详细记录，以便对服务质量进行评估和改进，不断提升技术支持和响应的效率和质量。

5.3 数据库恢复时间标准

明确数据库恢复的时间限制和条件，以保障用户的数据安全和业务连续性。当因硬件、系统软件、应用软件和人为造成的数据库运行故障或宕库时，将在最短时间内进行恢复。

在这种情况下，保证数据库恢复时间不超过 8 小时。为实现这一目标，将建立完善的数据库备份和恢复体系，定期进行备份恢复演练，确保备份数据的完整性和可用性。制定详细的数据库恢复应急预案，明确在不同故障场景下的恢复步骤和责任分工，提高数据库恢复的效率和准确性。

5.4 运维管理服务报告标准

高度重视运维管理服务报告的质量和规范性，强调提供年度运维管理服务总结、分析报告的标准和要求。在服务期结束时，编制一份全面、深入的年度运维管理服务总结、分析报告。报告内容将涵盖数据库年度运行状况汇总，包括数据库的日常运行指标，如平均响应时间、吞吐量、并发用户数等，以及这些指标在不同时间段的变化趋势。

对数据库运行过程中出现的各类问题进行详细统计和分析，包括问题类型、发生时间、影响范围、解决措施等。通过对数据库运行状况的深入分析，将提出针对性的建议和改进措施，包括技术层面的优化建议，如数据库参数调整、索引优化、存储结构调整等；管理层面的改进措施，如完善运维管理制度、加强人员培训、建立监控预警机制等；以及业务层面的建议，如优化业务流程、合理规划数据存储等。报告将采用直观、清晰

的图表和数据进行展示，便于用户理解和决策。

（七）OA 办公协同系统年度维护

服务内容	服务范围	服务次数	服务时间	备注
电话支持	供应商客服人员通过热线电话解答软件的使用维护问题。	不限	不限	工作时间：周一到周五 9:00-18:00（法定节假日除外-紧急情况）
在线远程登陆维护	供应商通过 VPN 或其他远程控制系统对服务范围内规定软件进行维护调试。	不限	不限	工作时间：周一到周五 9:00-18:00（法定节假日除外）
现场工作支持	供应商客服人员向采购人提供现场技术服务，解答软件的使用维护问题。	与采购人协商解决	与采购人协商解决	与采购人协商解决
邮件服务	供应商向采购人提供技术服务电子邮件地址，接收到采购人服务支持请求邮件后在工作日 8 小时内处理。	不限	不限	工作时间：周一到周五 9:00-18:00（法定节假日除外）
客服期刊	供应商每周发送客服期刊，内容包括：客户调查、使用小窍门、新功能介绍、培训邀请、应用解决方案。以 PDF 或者 WORD 的格式进行发送。	每周	/	（法定节假日除外）
系统管理员培训	供应商免费提供管理员培训。	不限	/	/
客户需求和建议支持	采购人可以向供应商提出需求和系统的改进建议，由客服人员接纳，提供到技术部进行评估，根据具体情况而定。	不限	/	/
其他培训	提供免费的其他形式举办的培训。	不限	/	/
上门回	提供上门回访服务，了解客户	至少 1	/	/

访服务	使用情况，提供更好的建议。	次		
系统重装和恢复支持	供应商安排技术人员通过远程辅助客户进行系统重装和恢复支持，如需现场服务，与采购人协商解决。	3 次	/	/
升级服务支持	供应商安排技术人员通过远程辅助客户进行软件的升级和检查工作，如需现场服务，与采购人协商解决。	不限	/	/
技术支持服务	采购人在系统使用过程中出现的例如查询表结构、查询某数据、调整系统内的一些数据、采购人开发需要的一些其他协助等非开发式的请求，可由供应商客服人员协调供应商技术人员完成。	不限	/	/
登陆界面制作支持	供应商客服人员辅助采购人完成系统登陆界面制作过程中遇到的问题。	1 次	/	/

9821fefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

（八）反统方信息系统年度维护

软件服务内容：维保期内，投标人向院方提供软件维护服务，包括一年 2 次巡检，软件新版本升级等。若系统出现问题，投标人提供远程服务为主，当软件出现由于产品本身技术问题引起的较大故障影响到系统运行且远程服务已确认无法解决时，投标人 24 小时内提供现场技术支持服务。

（九）院感管理系统年度维护

序号	服务内容	具体内容
1	现场服务	安排工程师进行现场服务，并提供以下服务内容： 1、调查医院各项工作目前业务流程以及存在问题，协助感控科利用系统开展各项院感监测工作并提出专业化改进建议； 2、明确医院目前信息化建设情况，结合院感监测工作提供信息化方面的建议； 3、完成数据准确性核查，确保系统稳定； 4、完成感控科专职人员培训，推进专职人员能通过系统高效开展工作；

		5、完成临床专职人员培训，推进临床专职工作人员通过系统上报院感病例工作； 6、配合医院完成评审相关工作。
2	系统升级	安排工程师为医院进行系统升级，提供各项升级后的服务内容： 1、优化系统现有功能，提高使用科室工作效率并提升系统使用稳定性； 2、提供契合于国家最新院感监测规范的以下功能模块，如： 2.1、配合《关于印 发“提高住院患者抗菌药物治疗前病原学送检率”专项行动指导意见的函》，开展医院感染诊断相关病原学送检率、联用使用重点药物前病原学送检率等； 2.2、针对《医院感染监测标准 2023 版》，推出新职业暴露，多耐药去重计算等多个新标准计算模块，更好的配合医院开展新标准下的现患调查、耐药检出率、ICU 感染率等监测工作。
3	技术支持	通过向 VPN 等远程工具进行服务，保证院感科反馈的问题能够及时完成处理。在周末及节假日期间提供专人值班服务，保证周末及节假日为院感科提供各项服务 1、通过远程的方式为医院相关使用人员解答系统功能使用方面的问题； 2、通过远程的方式为院感科解答业务数据方面相关问题，为精准的数据质量提供保障。
4	系统使用咨询	为使用科室提供咨询解答服务，保障院内日常监测工作的开展 1、通过远程的方式为院感科提供解读预警诊断策略服务； 2、通过远程的方式为院感科提供解读系统各统计界面报表统计逻辑服务； 3、通过远程的方式为医院相关使用人员提供系统各功能模块的功能讲解服务，保障使用人员对于系统功能的正常使用； 4、为院感科讲解各项院感监测业务，涵盖业务背景、监测难点、常见问题；基于各项业务的监测难点和常见问题，结合区域内监测方向和要求，提供专业化建议。
5	数据备份运行情况检查	定期巡查服务器系统备份机制，并出具专业化的数据备份巡检报告；

6	数据恢复及系统迁移	提供系统数据恢复及系统迁移服务 1、根据医院目前实际拥有的备份文件内容，在医院存在需求的情况下，对数据内容还原恢复至特定时间点，有效保证数据的完整性； 2、根据医院的需求，对业务系统进行迁移部署，并完成系统调试工作，确保使用正常
7	NIS 服务器宕机修复	当医院NIS 服务器出现宕机情况时，修复院感服务器并完成数据恢复及更新，确保服务器恢复正常；
8	服务器远程巡检	每年定期对服务器运行环境进行巡检，巡检内容包括：服务器内存情况评估、硬盘情况评估、系统运行稳定性评估等，有效避免并解决： 1、服务器磁盘空间不足问题 2、服务器系统运行卡顿问题 3、服务器安全方面防护问题
9	数据上报	根据区域数据上报要求，提供数据上报服务 1、协助医院完成NICC/NIRC 数据上报； 2、协助医院完成抗菌药物治疗前病原学送检专项整改、哨点医院数据上报； 3、协助医院完成现患率上报；
10	感控科新进人员 一对一专人培训	为感控科讲解系统功能及应用，保障专职人员对系统熟练使用 1、院感系统使用流程的培训： 1.1、如何进行感染病例查询及上报； 1.2、结合系统讲解如何统计细菌、三管、手术、抗菌药物等相关指标； 1.3、根据工作需求提供相关监测建议作为参考，帮助感控科快速上手使用 2、讲解系统各功能模块操作使用，让院感科人员能够熟练操作系统各功能界面； 3、基于各项业务的监测难点和常见问题，结合区域内监测方向和要求，提供本区域内执行较好的监测方案作为参考，并结合医院情况给出整改建议，如：如何提高送检率；如何准确监测手术预防用药执行情况；如何更好监测多重耐药菌隔离执行情况等

11	培训信息科系统维护人员	安排人员对信息科 NIS 系统维护人员进行系统基础操作培训 1、提供管理员权限和新建账号功能； 2、备份以及重启服务； 3、提供操作文档并按客户需求进行远程指导； 4、根据院感监测需求给到信息科相关整改建议
12	临床感控医生/护士培训	通过电话、腾讯会议、线上沟通等方式对临床医生/护士进行系统培训： 1、如何进行感染病例查询及上报； 2、如何使用功能模块进行环境监测、手卫生监测、职业防护上报等临床端界面功能； 3、临床端如何统计细菌、三管、手术、抗菌药物相关指标统计；
13	院感监测管理方案	提供满足当前区域监测要求的优质院感监测工作开展方案，包括： 1、提供医院所在区域个性化的预警监测功能推荐； 2、提供满足区域监测要求的日常病例监测管理方案； 3、根据医院及区域情况，提供抗菌药物治疗前病原学送检工作的管理方案； 4、满足区域监测要求的落实多重耐药菌隔离防控措施的管理方案； 5、满足区域监测要求的Ⅰ类切口手术部位感染的管理方案； 6、结合日常医院监测内容，提供对数据质量的提升方案；
14	院感知识题库	向感控科提供感控相关模块的考核试题，以期提高相关人员院感监测知识水平，帮助感控科做好临床医护人员的培训工作，试题包括： 1、手卫生相关知识试题； 2、环境监测工作相关知识试题； 3、MDR 规范防控相关知识试题； 4、感染诊断标准相关知识试题； 5、医院感染相关知识试题； 6、三管相关感染预防控制措施知识试题； 7、手术部位医院感染预防与控制试题； 8、医务人员职业暴露知识； 9、消毒供应中心医院感染知识试题； 10、保洁人员医院感染培训试题； 11、院感医疗废物知识试题； 12、医院消毒隔离知识培训试题； 13、医院感染暴发知识试题。

982bfefc-a07-4670-a017-e35443c12acd

15	协助评审/检查	配合感控科专职人员协助各项检查及评审工作，提供以下服务内容： 1、支持提供等级评审院感相关具体要求和标准； 2、支持提供等级医院评审院感相关条款解读； 3、支持提供针对评审数据的核查工作，确保数据的准确性,完整性； 4、支持提供各类评审院感相关的应对检查方案； 5、根据评审结果，协助院感制定改进计划和措施；
16	数据核查	根据医院已有业务系统的情况提供数据质量校准方案，为院感监测工作提供准确的数据基础，保障院感监测工作的有效开展，确保医院数据的一致性和准确性。

（十）医院 DRGs 医疗评价服务监测与管理系统年度维护

1.日常维护：对系统软件的异常报错提供解决方案；对系统软件的 bug 提供升级服务；维护系统接口，包括接口信息；提供操作系统损坏后恢复系统的服务；提供便捷的远程联系方式，方便医院工作人员联系；对系统数据库进行定期备份。

2.软件模块维护：

（1）智能编码系统

1）多种质控模式

文件导入：支持卫统四、hqms 等标准格式的病案首页数据手动导入；

数据接口：支持从医院病案系统、电子病历等系统通过数据接口自动导入；

前端调用模块：提供 webservice 或 webapi 接口，支持嵌入电子病历、HIS 或病案首页系统实时传入首页数据，并实时反馈质控结果。

2）病案首页数据质控功能

完整性质控：审核首页数据填写完整性，所有必填项是否未填，数据格式是否正确；

值域范围质控：校验各数据项的值域范围是否在标准值域范围内；

逻辑合理性质控：判断各数据项之间的逻辑合理性；

新生儿逻辑质控：判断所有与新生儿相关的数据项的合理性；

诊断逻辑质控：对诊断编码规则、合理性、完整性进行校验，并提示整改建议。包含以下校验规则：主诊选择规则、次诊顺序合理性、诊断 NOS 规则、诊断与性别、年龄符合性、编码冲突规则、编码漏编规则(病理、损伤中毒)、诊断与入院病情符合规则、主诊与离院方式符合性、特征规则、合并规则；

手术逻辑质控：判断手术操作编码合理性、完整性进行校验，并提示整改建议。包含以下校验规则：无效主手术规则、手术部位未指明（NOS）、手术与性别符合性、不包括规则、合并规则、另编规则；

3）DRG 分组功能

DRG 预分组：对每份病案进行 DRG 实时分组，展现分组信息，根据预分组情况判断

病案分组是否准确，编码填写是否合理，是否存在遗漏疾病诊断和手术操作编码或是否存在主要疾病诊断选择错误等问题；

标杆值比对：展示该组的标杆值，如住院天数、费用等信息，超出阈值进行提醒；

低风险死亡：提示是否为低风险死亡病例；

重点监控病种：提示是否为重点监控病种或术种；

高编、低编提示：根据预分组情况与标杆值对比分析，判断病案是否存在高编、低编问题。

4）病案评分功能

病案评分标准设置：提供合理的病案评分标准，按照患者信息、住院信息、诊疗信息、费用信息、其他信息进行分类。各部分设置相应分值，并能根据实际情况进行调整。

病案评分情况报告：对每份病历依据评分标准计算最终得分，并标记病案是否合格。可查看每份病案的扣分项以及扣分原因。

5）综合分析功能

质控监测：图表形式综合体现某时间段内病案质控的各项结果包含：总病例数、质控病例数、合格率、平均得分等；

问题分析：统计全院及各科室病例常见错误分布情况并细化到具体医生；

对比分析：展现全院及各科的病案质控情况的环比、合格率增长情况、各科之间的病案合格率，平均得分排名情况等；

质控结果分析：展现全院及各科室病例质控结果以及合格率得分等。

6）数据导出功能

质控结果导出：可分科室导出质控结果、错误情况等信息；

（2）基于 DRG 的医疗质量分析系统

1）数据采集

病案首页数据采集功能，采用国家卫生直报系统接口规范，支持西医与中医的卫统数据格式。支持 DBF、CSV、Excel 文件格式，支持数据覆盖和添加。

2）数据量查询

系统可分月查看数据上报质量及入组率等指标，指标包含：月份、上报数量、合格病案数、入组率、审核错误病案数等。帮助医院及时对首页数据进行整改，确保数据分析的合理性与准确性。

3）数据审核

为保证 DRG 数据分析的真实有效，对数据完整性、合理性、准确性进行审核，医院可对低质量或缺失的病案首页数据进行修正和补充后重传。系统需至少提供以下数据审核服务：

完整性校验：对首页数据必填项及相关数据内容进行校验，并提示医院进行整改、

重传。如：总费用不可为空，离院方式不可为空等。

规范性校验：对首页数据进行规范性校验，检查数据内容是否符合值域范围要求、是否符合编码规范。如；字段要求的值域不符、无效主诊、非标准编码、新生儿诊断错误等。

合理性校验：对首页数据进行逻辑性校验，排除不合理错误。如：疾病诊断/手术编码性别错误，性别与诊断不匹配，无死亡风险主要诊断转归死亡，各项住院费用之和不等于总费用等。

4）分组器

a.DRG 分组器

DRG 分组器需在院内安装，需使用多维度对相对权重 RW 进行设置，即 DRG 组的疑难程度、风险程度和消耗资源的多少。系统需提供分组明细查询，可下载每个病例的详细 DRG 入组明细。明细应至少包含：病案号，出院时间，病人性别、年龄、主要诊断、次要诊断、主手术等基本信息，DRG 组代码，DRG 组名称等。

b.重点监控病种/术种分组

系统需提供具有自主知识产权的重点监控病种/术种分组器，并能根据省（市）的具体情况，能够进行扩充和修改。系统需提供重点监控病种/术种分组明细查询，可下载每个病例的详细明细。明细应至少包含：病案号，出院时间，病人性别、年龄、主要诊断、次要诊断、主手术等基本信息，重点监控病种/术种代码，重点监控病种/术种名称等。

c.手术分级

应具有独立的手术分级系统，可按用户要求调整手术分级目录，能实际反应临床实际。系统需提供手术分级情况查询，下载每个病例的手术分级明细。明细应至少包含：病案号，出院时间，病人性别、年龄、主要诊断、次要诊断、主手术等基本信息，手术级别，是否为日间手术判定等。

5）基于 DRG 医疗服务评价分析

a.综合能力分析

综合能力分析是衡量医院在区域内核心竞争力的重要指标，医院可根据综合能力分析结果了解院内医疗质量情况，有针对性的提升医院医疗专业技术能力，规范医院诊疗流程。系统需提供以下三个层级的综合能力分析功能：

全院综合能力分析：可在指定时间段内对全院综合能力进行分析，包含出院人数、DRG 组数、DRG 总量、CMI 值、平均住院天数、平均总费用、平均药费、平均耗材费、低风险死亡率、费用指数、时间指数等。

科室综合能力分析：可在指定时间段内对某单一科室或多个科室综合能力进行分析，包含出院人数、DRG 组数、DRG 总量、CMI 值、平均住院天数、平均总费用、平均药费、平均耗材费、低风险死亡率、费用指数、时间指数等。并可提供同环比对比分析功能，

帮助医院了解各科室发展情况与现存的问题。

医生综合能力分析：可在指定时间段内对各医生的综合能力进行分析，包含出院人数、DRG 组数、DRG 总量、CMI 值、平均住院天数、平均总费用、平均药费、平均耗材费、低风险死亡率、费用指数、时间指数等。可由科室或医疗组下钻到具体医生综合能力分析情况，通过指标对比帮助医院了解各医生的发展情况与存在的问题。

b.疑难病例分析

DRG 疑难病历分析是反映医院专业能力、治疗能力的重要指标。通过疑难病例分析可有效帮助医院了解自身重点学科发展情况，综合治疗情况。系统可按医院要求制定 RW 区间（如 RW>2）作为疑难病例的权重值的基准，并按所制定的区间分析各个 RW 区间的病例比例。系统需提供以下三个层级的疑难病例分析功能：

全院疑难病例分析：可在指定时间段内对全院疑难病例进行分析，包含出院人数、各 RW 区间人次、各 RW 区间人次占比、疑难病例出院人数、组数、平均住院天数、平均总费用、平均药费及占比、平均耗材费及占比等。

科室疑难病例分析：可在指定时间段内对某单一科室或多个科室疑难病例进行分析，包含科室名称、出院人数、各 RW 区间人次、各 RW 区间人次占比、疑难病例出院人数、组数、平均住院天数、平均总费用、平均药费及占比、平均耗材费及占比等。并可提供同环比对比分析功能，帮助医院了解各科室发展情况与现存的问题。

医生疑难病例分析：可在指定时间段内对各医生的疑难病例进行分析，包含医生名称、出院人数、各 RW 区间人次、各 RW 区间人次占比、疑难病例出院人数、组数、平均住院天数、平均总费用、平均药费及占比、平均耗材费及占比等。可由科室下钻到具体医生疑难病例分析情况，通过指标对比帮助医院了解各医生的发展情况与存在的问题。

c.外科能力分析

DRG 外科能力分析是体现医院外科综合实力的重要指标，系统需对手术进行科学的分级，按医院要求设置三四级手术分类目录，分析医院的三四级手术比例，代表外科能力的强弱。系统需提供以下三个层级的外科能力分析功能：

全院外科能力分析：可在指定时间段内对全院外科能力进行分析，包含出院人数、各级别手术人次、各级手术人次占比、三四级手术人次之和、三四级手术人次占比、平均术前等待天数、平均术后恢复天数、平均住院天数、各级别手术人次变化趋势、各级别术种数量等。

科室外科能力分析：可在指定时间段内对某单一科室或多个科室疑难病例进行分析，包含科室名称、出院人数、各级别手术人次、各级手术人次占比、三四级手术人次之和、三四级手术人次占比、平均术前等待天数、平均术后恢复天数、平均住院天数、各级别手术人次变化趋势、各级别术种数量等。并可提供同环比对比分析功能，帮助医院了解各科室发展情况与现存的问题。

医生外科能力分析：可在指定时间段内对各医生的疑难病例进行分析，包含医生名

称、出院人数、各级别手术人次、各级手术人次占比、三四级手术人次之和、三四级手术人次占比、平均术前等待天数、平均术后恢复天数、平均住院天数、各级别手术人次变化趋势、各级别术种数量等。可由科室下钻到具体医生外科能力分析情况，通过指标对比帮助医院了解各医生的发展情况与存在的问题。

d.重点监控病种/术种分析

系统提供重点监控病种/术种分析功能,可按医院要求设置重点监控病种/术种表单。系统提供全院整体分析，帮助医院全面了解自身重点学科发展情况，为医院学科发展政策导向制定，提供数据支撑。并可下钻到具体科室，帮助科室负责人了解自身科室学科发展情况，有针对性的提升科室竞争力。

包含以下考核指标：

重点监控病种：月份、科室名称、出院人数、均次费用、均次药费、药占比、平均住院日等。

重点监控术种：月份、科室名称、出院人数、均次费用、均次药费、药占比、平均住院日、术前等待时间、均次卫材费、卫材占比等。

6）自定义配置

可按医院要求对系统进行个性化配置，满足医院特定要求，帮助医院更好的应用系统。院方可根据需求进行如下的自定义配置：

a. RW 区间配置。

b. 选择使用院方自带的手术分级。

c. 自定义单病种

d. 自定义报表

（3）维护内容新增

a.若院内医院 DRGs 医疗评价服务监测与管理系统升级，需对医院 DRGs 医疗评价服务监测与管理系统进行单点登陆对接；在医院 DRGs 医疗评价服务监测与管理系统中设置院内人员工号，即可通过单点登录系统访问院内版系统，二次登陆时无需重新输入用户名和密码。

b.提供医院绩效系统的对接接口。

3、维护要求

（1）提供 7×24 小时非驻场技术支持服务：服务提供商应在维保期内向采购人提供 7×24 小时的远程支持服务，采购人在遇到问题时可以在任何时间与服务提供商进行联系，服务提供商应提供技术咨询和技术指导，响应时间不超过 2 小时，远程支持无法排除故障时，须指派技术人员 12 小时内到达甲方现场解决处理。

（2）预维护：BUG 修复、系统优化。

（3）功能微调、个性化定制：在维护期内，因国家政策或政府、医院上级部门要求导致的被动性程序修改，供应商应及时提供程序修改服务，并确保系统的在政策要求

的时限内正确运行。

（十一）互联网医院年度维护

1、服务方式

提供现场维护、电话支持和远程维护等服务方式,根据医院互联网医院业务的服务要求和内容灵活选用服务方式,充分保证服务质量,及时解决临床科室及医师、患者在业务使用中提出的问题。

2、定期巡检

定期对互联网医院服务器、应用服务、中间件、数据库、网络及对外接口进行巡检,保障软件系统正常稳定运行,及时发现问题并及时解决。针对互联网医院 7×24 小时不间断运行特点,重点保障夜间门诊、节假日门诊等高峰时段的稳定运行。

3、统计报表与功能维护

在维保期间根据医院需求提供统计报表(含业务报表、运营报表、监管报表等),系统软件版本内功能维护(含因系统缺陷导致的各种 BUG 修复、因操作失误导致的数据错误维护等);系统版本更新时,免费提供系统升级服务,保障系统在最新可用版本上稳定运行。

4、售后服务响应

提供 7×24 小时(或 365×24 小时)售后服务,对消息、电话及时作出反馈。工作日运维服务响应时间不超过 2 小时、非工作日不超过 8 小时;若需现场服务,应在接到通知后 24 小时内到达现场;故障按等级响应:业务中断(P0)2 小时内恢复、业务降级(P1)8 小时内处理、一般问题(P2)24 小时内处理、一般咨询(P3)48 小时内回复。

5、互联网医院专项要求

(1)业务连续性保障:互联网医院 7×24 小时不间断运行保障,夜间及突发流量下具备应急扩容能力;

(2)监管平台对接:配合卫健委互联网医院监管平台、省级互联网医疗服务监管平台的数据上传,确保医师资质、处方流转、诊疗行为等数据合规、实时、可追溯;

(3)院内系统对接:与院内 HIS、LIS、PACS、EMR、合理用药系统、医保结算系统等接口稳定对接,对接异常时及时响应并恢复;

(4)第三方平台对接:微信公众号、支付宝小程序、医院 APP 等入口的稳定性保障,配合医院开展线上运营活动及新功能上线;

(5)电子处方与电子签名:CA 证书管理与电子处方合规流转,确保处方签名、药品配送、药师审方等环节符合监管要求;

(6)数据安全与隐私保护:医疗数据、患者隐私保护,符合《数据安全法》《个人信息保护法》《网络安全法》及卫生健康行业相关法规要求;

(7)应急事件处置:建立完善的突发事件(如大规模并发、接口故障、安全事件)应急处置方案,定期演练,确保突发情况下业务快速恢复。

6、响应时效要求汇总

响应时效要求汇总如下：

类别	指标	要求
电话技术支持	服务时段	365×24 小时
响应时效	工作日/非工作日响应	≤ 2 小时 / ≤ 8 小时
现场服务	到场时限	≤ 24 小时
故障恢复	P0 / P1 / P2 / P3	2h / 8h / 24h / 48h

7.服务人员要求

（1）指定 1 名以上经验丰富的运维工程师为本项目专职负责人,服务期内人员相对固定;

（2）运维工程师须熟悉互联网医院相关业务及系统架构,具备电子处方流转、监管平台对接等模块的运维经验;

（3）若人员发生变动,乙方须提前 3 日通知采购人并征得同意;

（十二）域名服务费

域名安全证书服务：

规格：OV 通配符，支持主域名下新增二级域名一键绑定通用。

医院网站全站支持 IPV6 访问。

服务期：1 年

采购人允许偏离范围或者幅度：

序号	技术指标	允许偏离范围或者幅度	备注
1	/	/	
2	/	/	

3.商务条件

★3.1 服务期限

自合同签订生效之日起一年。

3.2 服务地点

采购人指定地点。

3.3 付款方式

合同签订后，采购人支付合同金额的 50%，服务期满后，采购人对服务成果进行验收，验收合格后付至合同金额的 100%。

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。采购人有权限根据检验结果要求中标人立即调整或者提出索赔要求。检验合格后，由采购人组成的验收小组签署验收报告。

3.5 服务保障

3.5.1 中标人应提供及时周到的服务保障，项目服务期间，采购人如遇到问题，随时可以从中标人得到电话支持与帮助。中标人需指定一名主要联系人与采购人联系。若中标人指定联系人因特殊原因离职或更换电话，及时通知采购人，并指定合格的接替人员。

3.5.2 保密责任：对本项目所涉及的内容负有保密责任。

注：上述要求以及标注中：

带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求做出实质性响应，否则投标无效。

带“▲”标注的产品为政府强制采购的节能产品。投标人所投产品必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品认证证书的电子文档。

982bfefe-2057-4860-a917-a35443cb2ac1

第五章　评标办法

1.相关要求

1.1 技术汇总得分的计算方法：评标委员会成员技术评分的算术平均值。

1.2 执行国家统一定价标准和采用固定价格采购的项目，其价格不列为评审因素。

1.3 依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本招标文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

1.3.1 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以下条件：

（1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

（2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

（3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

（4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

（5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

1.3.2 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的雇员人数。

1.3.3 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》（见附件），并对声明的真实性负责。

1.3.4 中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构应当随中标、成交结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

1.3.5 投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

1.4 面向中小企业预留情况详见投标人须知前附表。

1.4.1 依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定，中型、小型和微型企业参加政府采购活动的须提供《中小企业声明函》（格式见附件），否则不得享受相关中小企业扶持政策；

1.4.2 企业划型标准按照《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）规定执行。

1.4.3 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

1.5 评分得分非整数的保留小数点后两位（小数点后第三位数四舍五入）。

1.6 监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

2. 评分标准

评审因素		分值	评审标准
资格性审查	营业执照或登记证书等投标人合法经营权的凭证	合格制	投标人合法经营权的凭证（如:营业执照或登记证书等)。
	投标人书面声明函	合格制	投标人书面声明函。
	中小企业声明函（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微	合格制	本项目专门面向中小企业采购,投标人须按要求提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业。

	型企业)		
符合性审查	投标文件雷同检查	合格制	投标文件不存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的情形
	对招标文件实质性条款的响应情况	合格制	完全响应招标文件中标注“★”条款的要求
	投标报价	合格制	按照招标文件要求报价且不超过预算金额或最高限价(对应投标文件商务部分—报价一览表)
	投标有效期	合格制	投标有效期满足招标文件要求（对应投标文件商务部分—投标函)
	对招标文件中投标文件编制、签章要求的响应情况	合格制	投标文件按照招标文件要求编制、签章
	其他 1	合格制	投标文件未发现含有招标人不能接受的附加条件
	其他 2	合格制	未发现投标人提供虚假材料、恶意串通、以行贿手段谋取中标等情形
	其他 3	合格制	未发现法律、法规和招标文件规定的其他无

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2ecd

			效情形
商务部分	投标报价	10.0	基准价计算名称: 基准价计算方式 评标基准价 C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价(或最终价格) ## 报价得分 = 评标基准价÷（投标报价或者最终价格）× 满分
	企业业绩	6.0	自 2023 年 1 月 1 日至投标截止时间，投标人已承担的同类项目，每份得 2 分，满分 6 分。 投标人须提供合同（协议）原件的彩色电子文档，否则不得分。
技术部分	响应情况	24.0	全部满足招标文件服务要求的得 24 分； 不能满足招标文件中"★"服务要求的，投标无效； 非"★"服务要求每有 1 条不符合招标文件要求或未做应答的扣 2 分，扣到 0 分为止。
	对本项目服务总体要求的理解	10.0	根据投标人对本项目服务总体要求的理解情况进行评分： 对项目背景现状及问题、服务要求分析、服务定位分析十分透彻、理解非常充分的，得 10

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2ecd

			分； 对项目背景现状及问题、服务要求分析、服务定位分析比较透彻、理解比较充分的，得 7 分； 对项目背景现状及问题、服务要求分析、服务定位分析有明显瑕疵、理解有缺漏的，得 4 分； 未提供描述的不得分。
	整体服务方案	12.0	对投标人提供的整体服务方案进行评分： 整体服务方案科学合理，内容全面详细，流程清晰，任务分解及时间安排科学，协调机制清晰可行，服务方式、服务内容、服务保障措施契合本项目实际的，得 12 分； 整体服务方案比较科学合理，内容比较详细，流程比较清晰，任务分解及时间安排比较科学，协调机制可行，服务方式、服务内容、服务保障措施契合本项目实际的，得 9 分； 整体服务方案基本合理，保障措施具备部分可行性，基本满足本项目需要的，得 6 分； 整体服务方案不够科学合理，内容简略，不完整，保障措施缺乏可行性的，得 3 分；

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443eb2acd

			未提供描述的不得分。
	专业化水平及服务能力	10.0	对投标人专业化水平及服务能力进行评分： 投标人专业化水平高，服务流程熟悉，契合项目需要，服务人员安排合理，可操作性强，有利于项目实操的，得 10 分； 专业化水平比较高，服务流程部分熟悉，服务人员安排基本合理，可操作性较强，有利于项目实操的，得 7 分； 专业化水平基本满足项目需求，服务流程脱离实际，服务人员安排不合理，缺乏可操作性的，得 4 分； 未提供描述的不得分。
	质量保障及应急服务措施	10.0	对投标人提供的质量保障措施、风险控制、应急服务措施进行评分： 质量保障措施、风险控制、应急服务措施全面严密、合理，可行性强的，得 10 分； 质量保障措施、风险控制、应急服务措施较为全面严密，具有部分可行性的，得 7 分； 质量保障措施、风险控制、应急服务措施简略、不完整，缺乏可行性的，得 4 分； 未提供描述的不得分。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2ecd

	服务计划安排	10.0	对投标人提供的服务计划安排情况进行评分： 服务目标明确，组织机构合理，服务流程规划清晰高效，服务范围涵盖全面的，10 分； 服务目标基本明确，组织机构比较合理，服务流程规划部分清晰，服务范围涵盖基本全面的，得 7 分； 服务目标不明确，组织机构有缺失，服务流程不清晰，服务范围涵盖较窄的，得 4 分； 未提供描述的不得分。
	服务响应及承诺	8.0	对投标人提供的服务响应及承诺进行评分： 服务响应及时，服务方式与服务承诺完整、合理，可行性高的，得 8 分； 服务响应比较及时，服务方式与服务承诺比较完整、合理，具有部分可行性的，得 5 分； 服务响应不及时，服务方式与服务承诺简略、不完整，缺乏可行性的，得 2 分； 未提供描述的不得分。

982bfefc-ad97-4860-a217-235443cb2acd

3.政策加分以及计算方法

3.1 说明：

3.1.1 投标人所提供的材料或者填写的内容必须真实、可靠，如有虚假或隐瞒，一经查实将导致投标被拒绝，并按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款“提供虚假材料谋取中标、成交的”进行处罚，给采购人造成损失的应承担赔偿责任。

3.2 小微企业价格扣除优惠标准详见投标人须知前附表。

3.3 按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》〔2019〕9 号、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕19 号、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》财库〔2019〕18 号的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策：

3.3.1 采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审（详见投标人须知前附表）。

3.3.2 采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品分别给予一定幅度的加分或价格折扣（详见投标人评分标准）。

3.3.3 投标人必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

982bfefc-ad97-4860-a217-a3543c12ac1

第六章　投标人须知

1.招标依据以及原则

1.1《中华人民共和国政府采购法》;

1.2《中华人民共和国政府采购法实施条例》;

1.3《政府采购货物和服务招标投标管理办法》;

1.4《政府采购质疑和投诉办法》;

1.5《中华人民共和国民法典》;

1.6 其他有关法律、行政法规以及省市规范性文件规定。

2.合格的投标人

2.1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件;

2.2 符合本招标文件规定的资格要求，且按照要求提供相关证明材料;

2.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动;

2.4 投标人须知前附表规定接受联合体投标的，应符合以下规定:

2.4.1 联合体各方应按照招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务;

2.4.2 联合体各方均应当符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件;

2.4.3 联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。

2.4.4 以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

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

2.4.6 鼓励大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，但联合体各方均应符合上述规定。

2.5 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目的招标活动。

2.6 采购代理机构及其分支机构不得在所代理的采购项目中投标或者代理投标，不得为所代理的采购项目的投标人参加本项目提供投标咨询。

2.7 投标人提供的证明材料内容必须真实可靠。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

符合上述条件的投标人即为合格投标人，具有参与公开招标的资格。

3.保密

参与招标投标活动的当事人应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘 密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

4.语言文字、计量单位、时间单位、投标有效期以及投标费用

4.1 语言文字

除专用术语外，与招标投标活动有关的语言均使用简体中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件和印刷的文献使用另一种语言，应附有相应内容的中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。

4.2 计量单位

除招标文件另有规定外，计量均应采用中华人民共和国法定计量单位；所有报价一律使用人民币，货币单位为“元”。

4.3 时间单位

除招标文件中另有规定外，招标文件所使用的时间单位“天”、“日”均指日历天，时、分均为北京时间。

4.4 投标有效期

4.4.1 在投标人须知前附表规定的投标有效期内，投标文件以及其补充、承诺等部分均保持有效。

4.4.2 在招标文件规定的投标文件有效期满之前，如果出现特殊情况，采购人或者采购代理机构可在投标有效期内要求投标人延长有效期，要求与答复均以书面通知为准并作为招标文件和投标文件的组成部分；投标人可以拒绝上述要求，拒绝延长投标文件有效期的，其投标失效；同意上述要求的，既不能要求也不允许其修改投标文件。

4.4.3 投标有效期内投标人撤销投标文件的或开标时因投标人原因未解密投标文件的，投标人责任自负。

4.5 投标费用

投标人应自行承担其准备和参加投标活动发生的所有费用。

5.踏勘现场

5.1 踏勘现场：详见第二章投标人须知。

5.2 采购人向投标人提供的有关现场的资料和数据，是采购人现有的能使投标人利用的资料，采购人对投标人由此而做出的推论、理解和结论不负责任。

5.3 投标人可自行踏勘现场，但不得因此使采购人承担有关责任和蒙受损失。除采

购人原因外，投标人应对踏勘现场而造成的死亡、人身伤害、财产损失、损害以及其它任何损失、损害和引起的费用和开支承担责任。

6.询问及答复

6.1 投标人对招标投标活动事项有疑问的，可以向采购代理机构提出询问；采购代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘 密。

6.2 询问在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面在线提交。

6.3 询问及答复的内容在青岛市公共资源交易网本项目的公告页面查看。

7.偏离

采购人允许投标文件偏离招标文件某些非实质性要求的，偏离应当符合招标文件规定的偏离范围和幅度。

8.履约担保

8.1 投标人须知前附表规定交纳履约担保的，中标人应按照有关规定或者事先经过采购人书面认可的履约担保要求向采购人提交履约担保。除另有规定外，履约担保金额不超过中标合同金额的 10%。

8.2 中标人未按照要求提交履约担保的，视为放弃中标，给采购人造成损失的，中标人应当予以赔偿。

9.采购代理服务费

见投标人须知前附表。

10.招标文件

10.1 招标文件的组成

10.1.1 招标文件是用以阐明所需服务、招标程序和合同格式的规范性文件。招标文件主要由以下部分组成：

（1）招标公告；

（2）投标人须知前附表；

（3）投标人应当提交的资格、资信等证明文件；

（4）采购需求；

（5）评标办法；

（6）投标人须知；

（7）开标、资格审查、评标、定标；

（8）纪律和监督；

（9）签订合同、合同主要条款；

（10）投标文件格式；

（11）投标人须知前附表规定的其他材料。

10.1.2 根据本章第 10.2 款对招标文件所作的澄清和修改，构成招标文件的组成部分。

10.1.3 除非有特殊要求，招标文件不单独提供项目所在地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

10.2 招标文件的澄清和修改

招标文件的澄清和修改及投标人确认，详见投标人须知前附表。

招标文件的澄清或者修改在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的公告为准。

11.投标文件的组成

11.1 投标人应按照招标文件的要求编制投标文件，并保证其真实性、准确性以及完整性，按照招标文件要求提交全部资料并做出实质性响应。

11.2 投标文件由资格证明材料、商务部分、技术部分组成：

11.3 资格证明材料

11.3.1营业执照或登记证书等投标人合法经营权的凭证；

11.3.2投标人书面声明函；

11.3.3中小企业声明函。

11.4 商务部分

11.4.1 投标函；

11.4.2 法定代表人身份证明；

11.4.3 法定代表人授权委托书；

11.4.4 报价一览表；

11.4.5 分项报价明细表；

11.4.6 投标人同类项目实施情况一览表（若有）；

11.4.7类似成功案例业绩证明；

11.4.8 商务响应表；

11.4.9 残疾人福利性单位声明函（若有）；

11.4.10 监狱企业的证明（若有）；

11.4.11 投标人认为应介绍或者提交的资料和文件（若有）。

11.5 技术部分

11.5.1 服务响应表；

11.5.2 对本项目服务总体要求的理解；

11.5.3 整体服务方案；

11.5.4 专业化水平及服务能力描述；

11.5.5 项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表；

11.5.6 质量保障及应急服务措施；

11.5.7 服务计划安排；

11.5.8 服务响应及承诺；

11.5.9投标人需要说明的其他文件和说明。

注：证明服务与招标文件要求相一致的文件可以是文字资料、图纸和数据，主要包括内容：

（1）服务主要内容、指标要求；

（2）保证在服务期内正常使用所必须的备品备件和专用工具清单；

（3）对照招标文件服务要求，逐条说明所提供服务是否做出了实质性响应，并按照招标文件中服务响应表和商务响应表如实填写具体响应的参数以及要求。采购人只接受相同或者优于技术、商务条款中所规定的要求以及标准。投标人若采用欺骗手段提报虚假资料和承诺的，一经发现，其投标无效，并按照相关法律法规进行处罚。

（4）投标人在详细阐述服务主要内容、指标要求时，应注意招标文件第四章“采购需求”中的规定以及要求。

（5）投标人必须对所提供的服务等知识产权方面的一切产权关系负全部责任，由此而引起的法律纠纷以及费用投标人须全部承担。

12. 投标报价

12.1 投标报价的范围：见投标人须知前附表。

12.2 投标人应对所投包中的服务进行报价，对每一包服务的报价必须全部报齐。

12.3 投标报价的次数：见投标人须知前附表。

12.4 投标人不得以任何方式或者方法提供投标以外的任何附赠条款。

12.5 投标人应按照招标文件中要求的内容填写报价,并由法定代表人或者被授权代表签署。

12.6 投标人须按照附件格式表中的各单项明细逐项填写,以方便评标委员会对各投标文件进行比较。

12.7 投标文件报价出现前后不一致的,除招标文件另有规定外,按照下列规定修正:

（一）投标文件中开标一览表（报价一览表）内容与投标文件中其他内容不一致的，以开标一览表（报价一览表）为准；

（二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价一览表）的总价为准，并修改单价；

（四）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，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

12.8 唱标时，采购代理机构只对按照招标文件要求编制的投标报价进行唱标。

12.9 投标人的中标价格在合同执行中是固定不变的，不得以任何理由予以变更，不得出现任何包含价格调整的要求。

13. 投标文件编制要求

13.1 投标文件应按所投包分别进行编制。

13.2 投标文件编制：见投标人须知前附表。

13.3 投标文件签章：见投标人须知前附表。

13.4 投标人可对服务现场以及其范围环境进行考察，以获取有关编制投标文件和签署实施合同所需的各项资料，投标人应承担现场考察的费用、责任和风险。

13.5 投标人编制投标文件时，应当如实在服务响应表和商务响应表中填写响应情况。

14. 投标文件的修改、撤回与撤销

14.1 投标人在招标文件要求提交投标文件截止时间前，可以修改或者撤回已上传的投标文件。

14.2 在提交投标文件截止时间后到招标文件规定的投标有效期终止之前，投标人不得补充、修改或者撤销其投标文件。

15. 投标文件加密、上传

见投标人须知前附表。

16. 投标文件的递交

16.1 投标人应在投标截止时间前递交投标文件。

16.2 投标人递交投标文件的要求：投标人完成电子投标文件制作后，通过【青岛市公共资源投标文件编制工具】上传投标文件，系统即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准；逾期上传的投标文件，电子招标投标交易平台将予以拒收。

16.3 除投标人须知前附表另有规定外，不论招标过程和结果如何，投标人的投标文件均不退还。

17.投标保证金

本项目无保证金要求。

18.质疑

18.1 参加本次政府采购活动的投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知道其权益受到损害之日起7个工作日内，通过全国公共资源交易平台（山东省•青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统（http://ggzy.qingdao.gov.cn）本项目招标公告页面，向采购人或者采购代理机构提出质疑。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以依法对该文件提出质疑。

18.2 投标人应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

18.3 投标人应当在法定质疑期内一次性提出针对本项目同一采购程序环节的质疑。

18.4 质疑函内容应包括以下主要内容：

（一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑项目的名称、编号；

（三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（四）事实依据；

（五）必要的法律依据；

（六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。否则采购人或者采购代理机构不予受理。

18.5 代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书。其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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

18.6 采购人或者采购代理机构在收到质疑函后7个工作日内做出答复，并通过系统以电子文档形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复不得涉及商业秘 密。

19.投诉

19.1 按照《中华人民共和国政府采购法》、财政部《政府采购质疑和投诉办法》（第94号令）以及相关的法律、法规及规定，质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向同级监管部门提起投诉。投标人投诉按照采购人所属预算级次，由本级财政部门处理。

19.2 投诉人提起投诉应符合下列条件：

（一）提起投诉前已依法进行质疑；

（二）投诉书内容符合本办法的规定；

（三）在投诉有效期限内提起投诉；

（四）同一投诉事项未经财政部门投诉处理；

（五）财政部规定的其他条件。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有投标人共同提出。

982bfefc-ad97-4960-a217-a35443cb2acd

19.3 投诉人投诉时,应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。

19.4 投诉书应当包括以下主要内容：

（一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；

（二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；

（三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；

（四）事实依据；

（五）法律依据；

（六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉人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。

19.5 代理人提出投诉的，应当提交投标人签署的授权委托书。其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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

19.6 投诉人在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。

投诉人有下列行为之一的，属于虚假、恶意投诉，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动：

（一）捏造事实；

（二）提供虚假材料；

（三）以非法手段取得证明材料。证据来源的合法性存在明显疑问，投诉人无法证明其取得方式合法的，视为以非法手段取得证明材料。

20.其他需补充的内容

其他需补充的内容：见投标人须知前附表。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

第七章　开标、资格审查、评标、定标

1.开标程序

1.1 宣布开标纪律；

1.2 宣布主持人、唱标人、记录人等有关人员姓名；

1.3 查看在线家数，少于三家开标会结束；不少于三家开标会继续进行；

1.4 投标人根据要求在限定时间内通过电子招标投标交易平台对已上传的电子投标文件开始解密；因投标人原因造成投标文件未解密的，视为撤销其投标文件。

1.5 投标人授权代表在开标记录上确认；在规定时限内未确认的，视为默认开标结果；

1.6 开标结束。

2.开标

2.1 开标应当在招标文件确定的提交投标文件截止时间的同一时间通过电子招标投标交易平台公开进行。支持网上远程开标，若到现场参加开标，应携带上传投标文件的 CA 及可登录互联网的电脑等设备以确保完成网上开标。

2.2 开标由采购代理机构指定专人负责，开标记录由投标人线上确认。

2.3 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，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(在线)提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

2.4 投标人不足 3 家的，不得开标。

2.5 在评审结束前，投标单位请保持在线登录状态。评标过程中，如果评审委员会要求投标人对投标文件进行澄清，投标单位需要通过电子平台【专家问题澄清】功能，限时在线发送澄清。

2.6 各投标人的评审得分与排序将在电子招标投标交易平台告知。

3.评标委员会

3.1 评标委员会的组成

采购人按照《中华人民共和国政府采购法》以及有关规定组建评标委员会。评标由依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评标专家组成，成员人数为 5

982bicfc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

评审专家对本单位的采购项目只能作为采购人代表参与评标，采购人可以自行选定相应专业领域评审专家的规定情形除外。采购代理机构在职工作人员不得以评审专家身份参与政府采购项目评审活动。

3.2 评审专家的抽取

3.2.1 采用随机抽取方式从省级以上财政部门设立的政府采购评审专家库中确定评标委员会成员。任何单位和个人都不得指定评审专家或干预评审专家的抽取工作。

3.2.2 参加评审专家抽取的有关人员对被抽取的专家的姓名、单位和联系方式等内容负有保密的义务。评标委员会成员的名单在中标结果确定前必须严格保密。

3.3 评标委员会成员不得参加与自己有利害关系的评审活动，与自己有利害关系的应当回避，已经进入的必须更换。

3.4 评标委员会负责对各投标文件进行评审、比较、评定，并按本招标文件的规定确定中标人候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人。

3.5 评标委员会具有依据招标文件进行独立评标的权力，且不受外界任何因素的干扰。评标委员会成员必须独立、负责地提出评审意见，并对自己的评审意见承担责任。对评标结果有不同意见的评标委员会成员应当以书面形式说明其不同意见和理由，评标报告应当注明不同意见。评审委员会成员拒绝评审或者拒绝在评标报告上签字并且又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评标结果。

3.6 评标委员会的职责：

3.6.1 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

3.6.2 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

3.6.3 对投标文件进行比较和评价；

3.6.4 确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

3.6.5 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

3.7 评标委员会的义务：

3.7.1 遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；

3.7.2 提出真实、可靠的评审意见；

3.7.3 严格遵守评标纪律，不得向外界泄露评标情况；

3.7.4 发现投标人在招投标活动中有不正当竞争或者恶意串通等违规行为，应及时向监督部门报告并加以制止；

3.7.5 按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，对评标意见承担个人责

任；

3.7.6 编写评标报告；

3.7.7 配合采购人或者采购代理机构答复投标人提出的质疑；

3.7.8 对评标过程和结果，以及采购人、投标人的商业秘 密保密；

3.7.9 配合监管部门处理投诉；

3.8 评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

3.8.1 投标人或者投标人主要负责人的近亲属；

3.8.2 参加过采购项目前期咨询论证的；

3.8.3 自身与政府采购项目存在利害关系的；

3.8.4 曾因在招标、评标以及其他与招标投标有关系活动中从事违法行为而受到行政处罚或者刑事处罚的；

3.9 评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

4. 资格审查、评标程序

4.1 资格审查

4.2 宣布评标纪律以及回避提示；

4.3 组织推荐评标委员会组长；

4.4 符合性审查；

4.5 技术和商务评审；

4.6 澄清有关问题；

4.7 比较与评价；

4.8 确定中标人或者推荐中标候选人名单；

4.9 编写评标报告；

4.10 宣布评标结果。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

5.资格审查

5.1 采购人或者采购代理机构依法对投标人的资格进行审查，以确定其是否符合招标文件的资格要求。未按招标文件第三章要求提供资格证明文件的，属于不合格投标人。

5.2 采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国（山东）”网站（credit.shandong.gov.cn）、“信用中国（山东青岛）”网站（www.qingdao.gov.cn/credit）查询投标人信用记录，查询时要将查询网页、内容进行截图或拍照，以作证据留存，截图或拍照内容要完整清晰，应包括网站网址、查询内容、电脑截屏时间。采购人或者采购代理机构应当对投标人信用记录进行甄别，对列入失信被执行人、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《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，应当拒绝其参加政府采购活动，其投标无效；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，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，其投标无效。

信用信息查询记录及相关证据应当与其他招标文件一并保存。

5.3 在资格性审查时，对属于不合格投标人，采购人或者采购代理机构必须提出不合格的事实依据并出具不合格说明。

6.评标

6.1 采购人或者采购代理机构负责组织评标工作，并履行下列职责：

6.1.1 核对评审专家身份和采购人代表授权函，对评审专家在政府采购活动中的职责履行情况予以记录，并及时将有关违法违规行为向财政部门报告；

6.1.2 宣布评标纪律；

6.1.3 公布投标人名单，告知评审专家应当回避的情形；

6.1.4 组织评标委员会推选评标组长，采购人代表不得担任组长；

6.1.5 在评标期间采取必要的通讯管理措施，保证评标活动不受外界干扰；

6.1.6 根据评标委员会的要求介绍政府采购相关政策法规、招标文件；

6.1.7 维护评标秩序，监督评标委员会依照招标文件规定的评标程序、方法和标准进行独立评审，及时制止和纠正采购人代表、评审专家的倾向性言论或者违法违规行为；

6.1.8 核对评标结果，有以下情形的，要求评标委员会复核或者书面说明理由，评标委员会拒绝的，应予记录并向本级财政部门报告；

6.1.8.1 分值汇总计算错误的；

6.1.8.2 分项评分超出评分标准范围的；

6.1.8.3 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

6.1.8.4 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

6.1.9 评审工作完成后，按照规定向评审专家支付劳务报酬和异地评审差旅费，不得向评审专家以外的其他人员支付评审劳务报酬；

6.1.10 处理与评标有关的其他事项。

采购人可以在评标前说明项目背景和采购需求，说明内容不得含有歧视性、倾向性意见，不得超出招标文件所述范围。说明应当提交书面材料，并随招标文件一并存档。

6.2 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

在符合性审查时，对属于投标无效的投标人，评标委员会必须提出投标无效的事实依据，并出具投标无效说明。

6.3 技术和商务评审

6.3.1 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估（包括政府采购政策执行），综合比较与评价。

6.3.2 采用综合评分法的，评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件商务部分和技术部分进行评价，并汇总每个投标人的得分。

6.3.3 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，应当修改招标文件，重新组织采购活动。

7.澄清有关问题

7.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应以书面形式要求投标人做出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应采取书面形式，由法定代表人或者被授权代表签字或盖章。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

7.2 评标委员会判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部因素。未响应实质性条款的，评标委员会有权确定其投标无效，投标人不能通过修正、撤销或者澄清不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

7.3 政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价响应审查程序：

（1）响应报价低于全部通过符合性审查供应商响应报价平均值 50%的，即响应报价＜全部通过符合性审查供应商响应报价平均值×50%；

（2）响应报价低于通过符合性审查的次低报价供应商响应报价 50%的，即响应报价＜通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价×50%；

（3）响应报价低于采购项目最高限价45%的，即响应报价＜采购项目最高限价×45%；

（4）评标委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价响应审查后，属于前述第（1）项至第（4）项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对响应价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第（3）项情形，供应商已随投标文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

8. 定标

8.1 评标委员会根据投标人须知前附表的规定确定中标候选人或直接确定中标人。

评标委员会确定中标候选人的，中标候选人数见投标人须知前附表。采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

8.2 本次招标评标办法：见投标人须知前附表。

8.3 采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.4 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列，投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的

中标候选人。

8.5 对于分包招标的项目，投标人可以选择多包投标但限制中标包数的，中标人的选择按照投标人须知前附表“分包及中标规定”确定。

8.6 评标委员会成员对需要共同认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。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

8.7 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

（一）分值汇总计算错误的；

（二）分项评分超出评分标准范围的；

（三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

（四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

8.8 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

9. 中标公告以及中标通知书

9.1 评标结束后，不再现场宣布评标结果。采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 个工作日内，发出中标通知书，并在全国公共资源交易平台（山东省•青岛市）青岛市公共资源交易电子服务系统和青岛市政府采购网公告中标结果（公告期限为 1 个工作日），招标文件随中标结果同时公告；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

9.2 采购人或采购代理机构不按照规定发布中标公告或者发布中标公告后不签发中标通知书的，应当承担法律责任，给中标人造成经济损失的应承担赔偿责任。

9.3 中标通知书对采购人和中标人都具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人放弃中标，应当依法承担法律责任。

10. 不合格投标人或投标无效

出现下列情形之一的，为不合格投标人或投标无效：

10.1 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

10.2 对“★”条款未做出实质性响应或者发生负偏离的；

10.3 应提供而未提供带“▲”标注的政府强制采购节能产品证书的；

10.4 对于不允许偏离的实质性要求和条件发生偏离的；

10.5 不按照招标文件规定报价、没有分项报价、拒绝报价、有多个报价（招标文件另有规定的除外）、有选择性报价、附有条件的报价或者拒绝修正报价的；

10.6 投标文件存在记录的 MAC 地址、CPU 序列号、硬盘序列号中两项及以上相同的；

10.7 投标有效期不满足招标文件要求的；

10.8 评标委员会判定投标人涂改证明材料或者提供虚假材料和承诺的；

10.9 投标文件未按招标文件要求编制、签章的；

10.10 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

10.11 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

对投标无效的认定，必须经评标委员会集体做出决定并出具投标无效的事实依据。

11.废标

11.1 出现下列情形之一的，应予废标：

11.1.1 在投标截止时间后参加投标的投标人不足 3 家，或者通过资格审查或符合性审查的投标人不足 3 家的；

11.1.2 出现影响采购公正的违法违规行为的；

11.1.3 投标人的报价均超过预算金额或者最高限价的；

11.1.4 因重大变故，采购任务取消的；

11.1.5 法律、法规以及招标文件规定的其他废标情形。

11.2 废标后，采购人或者采购代理机构应当将废标理由通知所有投标人。

12.特殊情况处置程序

12.1 评标委员会成员的更换

12.1.1 评标委员会应当执行连续评标的原则，按照招标文件规定的程序、内容、方法、标准完成全部评标工作。

评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合本办法规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。

无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。

采购人或者采购代理机构应当将变更、重新组建评标委员会的情况予以记录，并随招标文件一并存档。

12.2 记名投票

在评标过程中，评标委员会发生分歧或者评审结论有异议需表决的，按照少数服从多数的原则，由评标委员会全体成员以记名投票方式表决。

13. 违法违规情形

13.1 有下列情形之一的，属于投标人相互串通投标：

13.1.1 投标人之间协商投标报价等投标文件的实质性内容；

13.1.2 投标人之间约定中标人；

13.1.3 投标人之间约定部分投标人放弃投标或者中标；

13.1.4 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同投标；

13.1.5 投标人之间为谋取中标或者排斥特定投标人而采取的其他联合行动。

13.2 有下列情形之一的，视为投标人相互串通投标，评标委员会应当出具违法违规认定意见并作投标无效处理：

13.2.1 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

13.2.2 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

13.2.3 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

13.2.4 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

13.2.5 不同投标人的投标文件相互混装；

13.2.6 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

13.3 有下列情形之一的，属于采购人与投标人串通投标：

13.3.1 采购人在开标前开启投标文件并将有关信息泄露给其他投标人；

12.3.2 采购人直接或者间接向投标人泄露评标委员会成员等信息；

13.3.3 采购人明示或者暗示投标人压低或者抬高投标报价；

13.3.4 采购人授意投标人撤换、修改投标文件；

13.3.5 采购人明示或者暗示投标人为特定投标人中标提供方便；

13.3.6 采购人与投标人为谋求特定投标人中标而采取的其他串通行为。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其投标无效，并书面报告本级财政部门。

14. 违规处理

982fefe-ad57-4860-a217-a3543cb2acd

投标人有下列情形之一的，将列入不良行为记录名单，视情节在一至三年内禁止参加政府采购活动：

14.1 提供虚假投标材料谋取中标的；

14.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；

14.3 与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；

14.4 向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

14.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

14.6 拒绝有关部门监督检查或者提供虚假情况的；

14.7 一年内累计三次以上投诉均查无实据的；

14.8 捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的；

14.9 法律、法规和招标文件中规定的其他情形。

982bfefc-ad97-4860-a217-35443cb2acd

第八章　纪律要求

1. 对采购人的纪律要求

采购人应当按照行政事业单位内部控制规范要求，建立健全本单位政府采购内部控制制度，在编制政府采购预算和实施计划、确定采购需求、组织采购活动、履约验收、答复询问质疑、配合投诉处理及监督检查等重点环节加强内部控制管理。

采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

2. 对投标人的纪律要求

投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。

3. 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会及其成员不得有下列行为：

（一）确定参与评标至评标结束前私自接触投标人；

（二）接受投标人提出的与投标文件不一致的澄清或者说明，法律规定允许澄清或说明的情形除外；

（三）违反评标纪律发表倾向性意见或者征询采购人的倾向性意见；

（四）对需要专业判断的主观评审因素协商评分；

（五）在评标过程中擅离职守，影响评标程序正常进行的；

（六）记录、复制或者带走任何评标资料；

（七）其他不遵守评标纪律的行为。

评标委员会成员有前款第一至五项行为之一的，其评审意见无效，并不得获取评审劳务报酬和报销异地评审差旅费。

4. 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

982bfefc-ad07-4806-9217-a35443eb2acd

第九章　签订合同、合同主要条款

1.签订合同

1.1 采购人应当自中标通知书发出之日起 10 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

1.2 签订的合同原则以本章第 4 条的规定为基础，并根据评标、答疑情况进行修改补充，但该款并不限制采购人以其他方式签订合同的权利。采购人不得向中标人提出任何不合理的要求，作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

1.3 招标文件、投标文件、书面承诺和中标通知书均作为经济合同的一部分，且具有法律效力。中标人应严格履行经济合同所规定的各项义务和责任，否则将依法处理。

1.4 有关法规或者招标文件明确不允许分包方式履行合同的，中标人不得分包履行合同，否则将依法承担法律责任。招标文件明确允许分包方式履行合同的，按照招标文件相关规定执行。

1.5 采购人应当自采购合同签订之日起 2 个工作日内，将采购合同在青岛市政府采购网上公开，并同步完成政府采购合同备案工作。

1.6 法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

1.7 甲方支持乙方按照《青岛市财政局　青岛市民营经济发展局关于进一步做好政府采购合同信用融资工作的通知》（青财采〔2019〕20 号）规定享受信用融资政策。如乙方按照文件规定向政府采购合同信用融资平台合作金融机构申请贷款，甲方承诺无条件允许乙方将本合同约定的收款账号变更为相应贷款合同约定的还款账号，为信用融资业务的顺利开展提供便利。变更账号应当在政府采购合同信用融资平台备案锁定。

1.8 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

1.9 当中标人放弃中标或者因被质疑、投诉经查属实或者因不可抗力而不能履行合同的，采购人可从推荐中标候选人名单中按顺序重新确定中标人，但应符合相关规定；否则采购人应重新组织采购。

2.追加合同金额

政府采购合同履行中，采购人需要追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的10%，否则采购人应重新组织招标。

采购合同双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担责任。

3.服务质量与验收

招标文件中的服务按照国标、部标、行业标准或者双方技术协议或者招标文件、投标文件、书面承诺提供服务。如对服务以及质量有争议，采购人组织相关部门对服务和质量进行检验或者验收，未达到服务要求的，由成中标人承担全部责任。

4.合同模板（参考）

982bfefc-ad9[illegible]4860-a217-a35443cb2ac1

本合同□是/□否中小企业预留合同

政府采购合同（示范文本）

合同编号：_____

甲方（采购人）：_____

住所地：_____

乙方（中标人）：_____

住所地：_____

乙方于____年__月___日参加了__（采购人或者代理机构）__组织的“__（项目名称及项目编号）___”政府采购活动，经评标委员会评审确定乙方为__（包及包名称）__中标人，按照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和相关的法律法规规定，以及招标文件要求，经甲乙双方协商一致，签订本政府采购合同。

第一条 合同标的

服务名称：

服务内容：

……

技术标准：

……

第二条 合同总金额

合同总金额为人民币（大写）：_____（￥_____）

此价格为合同执行不变价，不因国家政策变化而变化，该价款包括了服务价格及与之配套的设计、制造、正版软件、检验、包装、运输、保险、税费以及安装、组织验收、

培训、技术服务（包括技术资料、图纸提供等）、质保期服务等全部价款，除此之外，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

……

第三条　服务交付

1.交付日期：

2.交付地点：

……

第四条　交付验收

1.甲方应当根据国家、行业验收标准，以及合同约定验收方案，明确验收时间、方式、程序和内容等事项，组成验收小组，在收到乙方项目验收建议之日起7个工作日内，对采购项目进行实质性验收（验收建议有明显不当的除外）。乙方应对提交的服务成果作出全面检查和整理，并列出清单，作为甲方验收和使用技术条件依据，清单应随提交的服务成果交给甲方。

2.对大型或复杂的政府采购项目，甲方应当邀请国家认可的质量检测机构参与验收工作，并出具验收报告，相关费用负担由甲乙双方约定。

3.乙方在指定地点提交服务成果后，甲乙双方应依据采购文件、投标文件等文件材料的要求共同验收，并且出具书面验收报告，履约验收报告应当依法依规及时在青岛市政府采购网公开发布。

4.根据财政部等三部门《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》规定,采购文件对商品包装和快递包装提出具体要求的，对乙方所提供包装的履约验收要求（必要时要求乙方在履约验收环节出具检测报告）：_____

……

第五条　所有权归属

乙方将服务成果交付甲方，并且经甲乙双方共同验收合格后所有权转移给甲方，在所有权转移之前，标的物损毁、灭失的风险归乙方，乙方保证所交付的服务成果的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

如乙方交付的服务成果有产权瑕疵的，视为乙方违约，乙方须向甲方支付20%的违约金；如果合同总金额价款已经支付完毕或者开始支付合同价款时才发现产权有瑕疵的，乙方仍须支付上述违约金并且赔偿甲方由此所遭受的一切损失。

第六条　包装、装运及运输

1.乙方负责包装、装运和运输，由于不适当的包装、装运和运输造成任何损坏均由乙方负责。

2.包装费、运费及相关费用已包含在合同总金额内。

3.根据财政部等三部门《关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递

包装政府采购需求标准（试行）>的通知》规定，对乙方提出的具体包装要求：_____

……

第七条　款项支付

1.服务成果交付甲方，经甲乙双方共同验收合格后由甲方负责办理支付手续。

2.允许并鼓励乙方提供电子发票，甲方自收到发票之日起5个工作日内支付资金，并不得附加未经约定的其他条件。

3.付款方式

……

第八条　履约保证金

1.履约保证金用于补偿甲方因乙方不能履行或不能完全履行合同义务而蒙受的损失。

2.乙方应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交履约保证金，提交形式:_____，金额:人民币（大写）_____（￥___ ）元（履约保证金不得超过政府采购合同金额的10%）。

3.在采购标的交付验收合格无质量问题后，甲方根据《青岛市政府采购项目履约保证金退付表》、《政府采购履约验收》和资金往来收款收据等材料审核后5个工作日内退还。

……

第九条　售后服务及承诺

1.服务期内，乙方应对服务出现的问题负责处理并承担一切费用，并且赔偿甲方的损失。

2.乙方有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

3.乙方负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收后移交。

4.服务范围：负责采购文件所涉及到的所有服务。

……

第十条　知识产权

1.乙方保证，甲方在享受服务或者服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权或其他知识产权的起诉。如发生此类纠纷，由乙方承担一切责任；如因此给甲方造成损失的，乙方负责全额赔偿。

2.乙方为执行本合同而提供的技术资料或者其他相关资料、软件等由甲方永久免费使用。

……

9821e6fc-9d57-4860-a917-a35443cb2acd

第十一条　甲方责任

1.及时办理付款手续。

2.负责提供工作场地，协助乙方办理有关事宜。

3.对合同条款及所知悉的乙方商业秘密负有保密义务。

……

第十二条　乙方责任

1.保证所提供服务为投标文件承诺服务，符合相关法律法规规定并且满足甲方的需求，保证其配套项目部件为全新的未使用的且符合相关的质量要求。

2.保证所提供服务的售后服务，严格依据投标文件及相关承诺，对服务以及与之配套的项目进行保修、维护等服务。

3.保证其所供服务不存在侵犯第三方知识产权的行为，否则由此产生的损失由乙方承担。

……

第十三条　违约责任

1.乙方所供服务成果及与之配套项目等不符合合同约定标准，甲方有权拒收。同时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

2.乙方不能交付服务成果时，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金。

3.乙方逾期交付服务成果时，每逾1日乙方向甲方支付合同总金额3‰的滞纳金。逾期交付超过30日，甲方有权决定是否继续履行合同，如甲方决定终止履行合同的，乙方向甲方支付合同总金额20%的违约金，并且赔偿甲方因此所遭受的损失。

4.甲方逾期退还履约保证金的违约责任：采购人延迟退还供应商缴纳的履约保证金的，应当支付逾期利息。双方对逾期利息的利率有约定的，约定利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

5.甲方逾期支付资金的违约责任：_____。

6.因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，甲方对供应商受到的损失予以赔偿或者补偿：_____。

7.因甲方过错而给乙方造成的损失，由甲方负担。

……

第十四条　不可抗力

甲乙双方的任何一方由于不可抗力不能履行合同时，应当及时通知对方不能履行或不能完全履行的情况和理由；在取得有关主管机关证明以后，允许延期履行、部分履行或者终止履行合同的，根据情况可部分或全部免予承担违约责任。

……

第十五条　保密

乙方在合同履行期间知悉甲方的工作秘密（包括相关业务信息），不得透露或以其

他方式提供给合同双方以外的其他方（包括乙方内部与本合同无关的任何人员），乙方的保密责任不因本合同的终止而终止。

乙方违反本合同所规定的保密义务，应按照本合同总金额的10%支付违约金。

……

第十六条　争议解决

甲乙双方在合同履行中发生争议，应通过协商解决。如协商不成，可以向合同签订地法院提起诉讼。

……

第十七条　合同生效及其他

1.除采购文件规定且甲方事先书面同意外，乙方不得部分或者全部转让、分包履行其应履行的合同项下的义务。

2.合同由甲、乙双方法定代表人（或者被授权代表）签字并加盖单位公章。

3.本合同一式__份，甲方__份，乙方__份。

……

第十八条　服务期限

本合同服务期限为____；服务期限自 ____年____月___日起至___年___月___日止。本合同期限届满，如需续签，根据《政府采购目录》有关规定，经财政部门批准，双方可以根据法律及各项规定另行签订书面合同。

第十九条　下列文件为本合同不可分割部分

1.招标文件（包括澄清、修改）；

2.投标文件；

3.中标（成交）通知书；

4.中标人在评标过程中做出的有关澄清、说明、承诺或者补正文件。

甲　　方：	乙　　方：
单位名称(公章)：	单位名称(公章)：
法定代表人（被授权代表）签字：	法定代表人（被授权代表）签字：
电　　话：	电　　话：
年　月　日	年　月　日

982bfofc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

第十章　投标文件格式

（注：若本章投标文件格式中提供的附件格式与投标文件制作工具中填报的格式不一致时，以投标文件制作工具中填报的格式为准。）

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

投标文件

项目名称：_____

项目编号：_____

第___包：_____（资格证明材料）

投标单位全称（盖公章）：_____

982fefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

20　年　月　日

目录

1.营业执照或登记证书等投标人合法经营权的凭证；
2.投标人书面声明函（见附件1）；
3.中小企业声明函(见附件2)。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

附件1：

投标人书面声明函

本公司作为参加本项目的投标人，郑重声明：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的资格条件：

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（重大违法记录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）。

二、没有行贿犯罪记录（查询内容：①投标人_____、组织机构代码证或统一社会信用代码_____；②法定代表人_____、身份证号码_____；③项目负责人_____、身份证号码_____）。

三、不存在违反《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定的“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。除单一来源采购项目外，为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动”情形。

四、我方承诺提交的报价材料，均合法、真实、准确、有效，无任何伪造、修改、虚假成分，并对所提供资料的真实性、准确性负责。

五、我方承诺严格遵守公平竞争原则，自觉维护采购秩序。不存在与其他投标人恶意串通的行为；不存在以不正当手段妨碍、排挤其他投标人公平竞争的行为；也不存在损害采购人或其他投标人合法权益的任何情形。

以上承诺若与实际情况不符，我方自愿承担一切法律后果。

投　标　人（盖章）：_____

授权代表：_____联系电话：_____

日　　期：_____年_____月_____日

982bfefe-0d97-4650-aa17-a35443cb2acd

附件2：

中小企业声明函（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（采购单位名称）的（项目名称）采购活动，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（招标文件中明确的所属行业）；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（招标文件中明确的所属行业）；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：

注：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。

92bfefc-ad97-4860-9217-a3944536b2acd

投标文件

项目名称：_____

项目编号：_____

第____包：_____（商务部分）

投标单位全称（盖公章）：_____

982bfefe-d97-4860-a217-a35443cb2acd

20　年　月　日

目录

1.投标函(见附件3)；
2.法定代表人身份证明(见附件4)；
3.法定代表人授权委托书(见附件5)；
4.报价一览表(见附件6)；
5.分项报价明细表(见附件7)；
6.投标人同类项目实施情况一览表(见附件8)；
7.类似成功案例业绩证明；
8.商务响应表(见附件9)；
9.残疾人福利性单位声明函（见附件10)；
10.监狱企业的证明（若有)；
11.投标人认为应介绍或者提交的资料和文件（若有)。

982bfefc-ad07-4860-9217-a35443cb2acd

附件3：

投标函

（采购代理机构）：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址_____。

我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人，我方愿意参加贵方组织的（招标项目名称）（编号为_____）的投标，为此，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1、我方已详细审查全部招标文件，同意招标文件的各项要求。

2、我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

3、若中标，我方将按照招标文件规定履行合同责任和义务。

4、我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司以及其附属机构没有任何联系。

5、投标文件自开标日起有效期为90日历日。

6、以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果。

投标人名称（公章）：

投标人法定代表人或者授权代表（印章）：

日　　期：_____年___月___日

备注：本投标函由授权代表印章的，应附法定代表人印章的授权委托书。

附件4：

法定代表人身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件。

982bfefc-3d97-4860-a217-a35443cb2acd

附件5：

法定代表人授权委托书

（采购代理机构）：

我（姓名）系（投标人名称）法定代表人，现授权委托我公司的（姓名）为我公司本次项目的授权代表，代表我方办理本次投标、签约等相关事宜，签署全部有关的文件、协议、合同并具有法律效力。授权代表联系方式_____。

在我方未发出撤销授权委托书的书面通知以前，本授权委托书一直有效。授权人（代表）签署的所有文件（在授权书有效期内签署的）不因授权撤销而失效。

授权代表无权转让委托权。特此授权。

本授权委托书于_____年_____月_____日盖章生效,特此声明。

(附法人代表身份证以及授权代表身份证复印件)

982bfefc-ad97-4860-a217-a3543ce9acd

授权代表姓名：　　性 别：　　年 龄：

单　位：　　部 门：　　职 务：

投标人名称（公章）：

法定代表人（印章）：

日 期：　　年　月　日

附件6：

报价一览表

序号	服务名称	含税总报价

时间：_____年_____ 月___日

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

附件 7：

分项报价明细表

序号	名称	服务范围	服务要求	服务时间	服务标准	报价
1						

时间：_____年_____ 月___日

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

附件 8：

投标人同类项目实施情况一览表

采购单位名称	项目名称	签订时间	合同金额（万元）	采购单位联系人及电话

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

时间：_____年_____ 月___日

附件9：

商务响应表

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
3.1服务期限			
3.2服务地点			
3.3付款方式			
3.4服务成果验收			
3.5 服务保障			
其他			
……			

日期：____年__月__日

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

附件10：

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的服务，或者提供其他残疾人福利性单位的服务（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的服务）。

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。

982bfefc-ad97-4869-a217-a35413cb2aad

投标人名称（公章）：

日　期：

投标文件

982bfdfc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

项目名称：_____

项目编号：_____

第____包：_____（技术部分）

投标单位全称（盖公章）：_____

20　年　月　日

目录

1.服务响应表（见附件11）；
2.对本项目服务总体要求的理解；
3.整体服务方案；
4.专业化水平及服务能力描述；
5.项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表（见附件12）；
6.质量保障及应急服务措施；
7.服务计划安排；
8.服务响应及承诺；
9.投标人需要说明的其他文件和说明。

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

附件11：

服务响应表

序号	招标文件要求	投标文件响应	偏离情况

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

注：1、投标人应根据招标文件第四章《采购需求》中的服务要求，如实逐条一一对应填写响应情况，如有未响应服务要求，评标委员会有权视其为负偏离；

2、请投标人在“偏离情况”一栏详细描述存在正偏离或负偏离服务要求，并标明偏离情况；

3、招标文件服务内容未做要求的，不视为正偏离。

投标人名称（公章）：_____

时间：_____年_____ 月___日

附件12：

项目实施人员（主要从业人员及其技术资格）一览表

姓名	职务	专业技术资格	身份证号码	参加本单位工作时间	备注
					项目负责人

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写，后附相关人员证书及社保证明材料等电子文档。

投标人名称（公章）：_____

时间：_____年_____ 月___日

附件13：

_____项目政府采购履约验收(服务类样本)

<table>
<tr><td>采购单位</td><td></td><td>项目名称</td><td colspan="2"></td><td>合同名称</td><td></td></tr>
<tr><td>投标人</td><td></td><td>项目及合同编号</td><td colspan="2"></td><td>合同金额</td><td></td></tr>
<tr><td>分期验收</td><td>是□
否□</td><td>分期情况</td><td colspan="4">共分　　期，此为第　　期验收</td></tr>
<tr><td>验收时间</td><td></td><td>验收地点</td><td colspan="2"></td><td>验收组织形式</td><td>□自行简易验收
□验收小组验收</td></tr>
<tr><td rowspan="2">验收内容</td><td>服务质量</td><td>服务进度</td><td>人员、设备配备情况</td><td>安全标准</td><td>服务承诺实现</td><td>合同履约时间、地点、方式</td></tr>
<tr><td>合格□
不合格□</td><td>按时□
不按时□</td><td>合格□
不合格□</td><td>合　格□
不合格□</td><td>合　格□
不合格□</td><td>合　格□
不合格□</td></tr>
<tr><td>专业检测机构情况说明</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>存在问题和改进意见</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td>最终结论</td><td colspan="6">合　格□　　不合格□</td></tr>
<tr><td>验收小组成员签字</td><td colspan="6"></td></tr>
<tr><td colspan="3">采购代理机构意见</td><td colspan="4">采购单位意见</td></tr>
<tr><td colspan="3">经办人：　　负责人：
（采购代理机构公章）</td><td colspan="4">经办人：　　负责人：
（采购单位公章）</td></tr>
<tr><td colspan="7">投标人确认：

（单位公章或授权代表签字）</td></tr>
</table>

说明：1.该表为服务类项目履约验收的参考样表，采购人或采购代理机构可以根据工作实际进行调整。2.“采购代理机构意见”，履约验收工作由采购人自行组织的，无需填写该项内容。

采购明细

序号	名称	服务范围	服务要求	备注
1	医院信息系统维保项目	详见招标文件第四章“采购需求”	详见招标文件第四章“采购需求”	无

982bfefc-ad97-4860-a217-a35443cb2acd