**公开比选文件**

**项目编号：ZCB-20240012**

**项目名称：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**第三方桌面运维项目**

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**2024年4月11日**

**目 录**

**[第一章 采购邀请函](#_Toc417914517)**

**[第二章 用户需求书](#_Toc417914518)**

**[第三章 响应须知](#_Toc417914519)**

**第四章 合同参考文本**

**第五章 响应文件编制要求**

# 第一章 采购邀请函

**采购邀请函**

**各供应商：**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院（以下简称“我院”）依据我院的需求，现对我院第三方桌面运维项目公开挂网采购，欢迎符合条件的供应商参加响应。

1. **项目编号：ZCB-20240012**
2. **项目名称：**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目
3. **项目内容及需求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **采购内容** | **服务期限** | **技术规格、参数及要求** | **采购预算（最高限价）** |
| 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目 | 1年 | 详见附件1采购文件  第二部分用户需求书 | 人民币500000元 |

1. 详细技术规范请参阅采购文件中的“用户需求书”。

2、项目时间：按采购人要求；

3、项目地点：采购人指定地点。

4、本项目不接受联合体响应，成交供应商不得分包、转包。

****四、提供资料相关事项****

**1.报名方式：**电子邮件报名。

2.邮件主题：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目-某某公司

3.邮件正文：公司名称全称、项目联系人、联系电话（手机号码）

4.报名截止时间：2024年 4月 18 日下午17:00，以邮件接收时间为准，超时视为无效报名。

**5.报名所需提供资料及要求**：详见附件2报名资料。

****\*温馨告知：****报名资料打印出来盖章后，扫描成PDF版，各报名供应商应确保所提供报名资料一定要真实、完整、清晰可辨，报名资料模糊不清、难以辨认，视为未提供处理，由此造成报名不成功、不能进入评审环节等严重后果由供应商自行负责。

**五、供应商资质要求（提供声明函，模板详见附件2报名资料）**

1、供应商应具备以下条件：（出具有效的声明函加盖公章声明函）

（1）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

2、供应商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名单，或者曾有不良信用记录但已失效。（供应商只须提供有效的声明函并加盖公章，以采购人于评审会议当天在“信用中国” (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网查询结果为准。）。

3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动。（出具声明函）

4、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具声明函）

5、必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织。提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件，如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。

6、本项目不接受联合体投标，成交供应商不得分包、转包。

**注：供应商若不能同时满足以上条件则视为响应参与无效。（如发现提供虚假材料者，取消其参加评审资格，并列入采购人黑名单供应商。）**

**六、响应须知：**

**1.响应文件仅受理纸质，纸质材料一式三份（正本1份/副本2份），具体要求详见格式《公开比选文件》的第五章响应文件编制要求；**

**2.纸质响应文件仅接受快递寄送形式递交，响应文件寄出后，请将快递底单发送至邮箱：sszxyyzcb@126.com。**

**3.响应文件接收截止时间：2024年 4 月 18 日 17 时**

收件地址：汕尾市城区东涌镇站前横二路1号中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院行政楼四楼403

收件人：汪老师

联系电话：0660-3863496

**4.评审会议时间：待定**

评审委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分排名第一的响应人为成交候选人。综合得分相同的，按照响应报价由低到高的顺序推荐成交候选人。综合得分且响应报价相同的，按照技术部分得分（由高到低）顺序推荐

**十、公告期限**

自本公告发布之日起7个自然日。

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

2024年4 月11 日

# 

# 第二章 用户需求书

**用户需求书**

**说明：**

**1.响应人须对本项目所有标的物进行整体响应，任何只对其中一部分内容进行的响应都被视为无效响应。**

**2.《用户需求书》中标注有“★”号的条款为不可负偏离条款，响应人要特别加以注意，必须对此作出一一响应。任一项未响应或不满足要求的，将导致响应无效。**

**3.《用户需求书》中标注有“▲”号的条款为重要条款要求，如不满足将导致严重扣分，但不作为无效响应处理。**

**4.响应人在响应详细内容中必须列出具体数值或作出具体承诺。如果响应人只注明“正偏离”或“无偏离”，将可能被视为“负偏离”，从而可能导致严重影响评分结果。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **采购内容** | **服务期限** | **采购预算（最高限价）** |
| 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目 | 1年 | 人民币500000元 |

**一、采购项目内容：**

详细技术规范请参阅采购文件中的“用户需求书”。响应人必须对本项目的全部内容进行响应报价，如有缺漏或超出采购预算（最高限价），将导致响应无效；

本项目不接受联合体响应，成交供应商不得以任何方式转包或分包本项目。

**二、项目概况**

2.1、项目地点：汕尾市城区东涌镇站前横二路1号中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院。

2.2、服务期限：限1年。

**三、供应商资质要求（提供声明函，模板详见附件2报名资料）**

3.1、供应商应具备以下条件：（出具有效的声明函加盖公章声明函）

（1）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

3.2、供应商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名单，或者曾有不良信用记录但已失效。（供应商只须提供有效的声明函并加盖公章，以采购人于评审会议当天在“信用中国” (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网查询结果为准。）。

3.3、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动。（出具声明函）

3.4、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具声明函）

3.5、必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织。提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件，如非“三证合一”证照，同时提供税务登记证副本复印件,加盖公章；如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。

3.6、本项目不接受联合体投标，成交供应商不得分包、转包。

**四、服务需求**

### 4.1.1维护服务主要区域：

本项目服务地点：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院。详细如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务地点** | **具体地址** |
| 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院 | 汕尾市城区东涌镇站前横二路1号 |

### ★4.1.2维护服务工作时间及人员

设置专业的项目经理和运维服务团队，起码包括1个项目经理、2个驻点运维工程师。采用驻点服务方式，提供一个7×24小时运维服务热线电话、至少一人的7×24小时的驻场运维服务。对服务维护范围内的设备提供至少每月一次的系统巡检，提交相关的检查记录报告。

1.项目经理

全面负责本项目的日常管理工作，包括与院方沟通、驻点维护人员的管理、项目紧急事件的现场支持、设备定期巡检工作、项目文档建设管理、二线支持人员的申请等。驻点服务主管同时作为本项目的机动人员，根据运维实施的具体情况，随时支援（或调配）驻点工程师和公司其他技术力量的运维工作。

2.驻点运维工程师

1. 负责各系统运维技术支持，作为直接操作人，保证按运维要求完成本小组的维护工作
2. 如现场科室另有安排，驻守时间可临时变更。
3. 在院内服务商设置打卡机或打卡软件作为考勤系统，驻守人员上、下班均应打卡，由采购人作为考勤系统管理员进行监督；
4. 工作日外时间和节假日，服务团队中应安排1名维护人员轮值，必要时分别负责院内的紧急故障处理。轮值人员不能离开汕尾，24小时开通手机。场外轮值人员须为能够独立解决问题的工作日驻守现场人员。发生需要到达现场才能处理的故障时，轮值维护人员须2小时以内到达现场；
5. 根据采购人的需求和实际情况增派人手、增加驻守时间。真正做到急采购人所急、快速高效地解决问题。费用不再另行增加。

### 4.1.3维护服务范围

1、维护设备的概况

1）目前设备数量说明

（1）计算机数量大概2000台。

（2）打印机数量大概1200台。

（3）显示器后期预计3800台。

（4）电视机大概1000台

（5）光电设备大概1000台

（6）其他设备数量大概500台。

以上设备主要品牌包括但不限于戴尔、三星、联想、IBM、HP、得实、Epson、富士施乐、兄弟、佳能、松下等；部分设备在保修期。

2）目前设备情况

（1）随着医院规模不断发展，相应设备数量还会不断增加。一般每年增长率不会低于现在所有设备数量的5%，具体数量以实际增加为准。

（2）新购设备一般有1-3年的免费维护期，但不排除很多现在在保修期的设备在外包期间过保的可能。

（3）目前的设备与将来在终端硬件维护外包服务期内新购的设备的日常终端硬件维护外包服务费用都包含在本项目范围内。

（4）新设备软硬件现场安装费用都包含在设备采购项目中，由供货商负责现场安装或相关的服务费用支出，如供货商无法现场服务时由成交人代为提供，其费用由供货商支付，如有纠纷，由信息与网络管理中心协调。

2、服务范围包括但不限于：

（1）电脑主机、显示器、打印机等软硬件不能正常使用的。

（2）网线（电脑与信息点面板连接段）、打印机线、打印机断针、更换墨盒硒鼓、鼠标、键盘等属于耗材类不能正常使用的（本条所更换的耗材另计算费用）。

（3）病房电视机

（4）简单的一些应用，如共享打印机，共享文档，常用办公软件的使用技巧等。专用软件（非操作系统或简单办公应用软件）的故障备注好故障现象或事件维护经过并由服务台转单给相关负责人或相应响应人提供服务。

（5）操作系统（特殊机器，指检验科、实验室、CT/MR室、手术室等连接仪器电脑，除外）不能正常使用、不稳定，经信息与网络管理中心处理后确定与医疗业务系统不兼容的，都要重新安装信息与网络管理中心指定的操作系统、杀毒软件、办公软件、医疗应用软件、使用科室指定软件、准入管理软件，并且要求：

①重新安装操作系统后，必须更改计算机名为按医院规划的计算机名并且记录IP地址备案，做设备准入的管理工作。

②各类硬件驱动程序安装。

③重新装系统时，必须把会丢失的文件备份出来。

（6）医疗行业专业信息系统的桌面终端计算机维护

医疗业务软件日常维护，包含客户端安装、调试、排错、故障解决，如判断为后台软件问题及时反馈至信息与网络管理中心并跟进

（7）新布线的信息点与电脑连接，设置采购人指定的IP地址，记录主机MAC地址。

（8）损坏的维保设备仍在厂家保修期及保修范围内，由成交人驻守工程师联络厂家维修（联络方法由信息与网络管理中心提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由成交人送修；如有纠纷，由用户信息与网络管理中心协调。

（9）办公设备优化等日常维护：通过每年度的检测、优化等，提高办公设备使用效率和使用寿命。

（10）及时有效的为使用科室提供IT行业相关咨询，根据使用科室的实际情况为使用科室提供有效的行业应用方案建议书。

（11）除电脑主机、显示器、打印机外的其他设备如投影仪、传真机、扫描仪等协助维修（维修费另计）。

（12）基础网络维保服务、机房管理

①网络交换机，包括核心、汇聚和接入层交换机；

②无线网络设备；

③机房配套的UPS、空调、消防和环境监控设备；

④对机房进行基本管理包括机房进出入人员管理、设备上下架管理、资源变更管理以及机房施工管理

⑤下文中术语“核心设备”指机房内的上文所列之第（1)-(3）点的设备，维护范围内除核心设备以外的设备称“非核心设备”。

（13）提供项目所需配套软件和部分设备原厂续保服务

（14）其他IT设备相关支持服务。

▲成交人对以下电脑设备进行维修、保养或更换零配件，1000元以下的不再另行收取任何费用，主要包括（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 型 | | 硬件免费保修内容 |
| 电脑 | 台式主机 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、软驱、显卡、声卡、网卡、电源等。（不包消耗品如键盘、鼠标）。 |
| 显示器 | 高压包、行输出管、三基色放大管、IC、整流二极管、电源开关管、电源振荡IC、二次电源调整管、保险管、电容电阻、电感线圈、偏转线圈、液晶主板、液晶高压板、液晶灯管、液晶适配器、液晶屏等。（不包触摸液晶屏）。 |
| 一体式电脑 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、散热器、电源、液晶屏等。（不包消耗品如键盘、鼠标、触摸液晶屏）。 |
| 打印机 | 激光打印机 | 主板、机架、电源板、齿轮、主电机、附电机、按键、纸盒、激光发生器、加热芯、定影膜、定影灯、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮等。（不包消耗品如硒鼓、碳粉等）。 |
| 喷墨打印机 | 主板、附板、电源板、头缆、机架、齿轮、主电机、附电机、导纸盒、轮盘传感器（附轮）、出进纸主轴附轴、皮带、导轴、部分传感器、棉垫、字车、计数器、搓纸轮、废墨填充器、泵及附件等。（不包消耗品如喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 针式打印机 | 主机板、字车导轨、打印头支架、齿轮、指示灯、电机、卷纸轴滚筒、控制面板、卷轴旋扭、导纸器、拖纸器、过纸控制杆、打印头挡片等。（不包消耗品如打印头、打印针、色带架、色带等，打印头断针故障更换断针服务除外）。 |
| 多功能一体机 | 主板、机架、齿轮、主附电机、原搞扫描器、送话器、键盘、纸盒、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮、电源板等。（不包消耗品如扫描头、硒鼓、碳粉、喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 其他 | 其他未列设备 | 可协助维修或转单服务，按实际维修费用另外计算。 |
| 服务常规内容 | 1、软件服务：系统软件、应用软件、驱动程序等安装配置、维护升级等服务，如：操作系统、工具软件、硬件驱动、OFFICE办公软件等安装调试，及软件故障排除，如：死机、中毒、 黑屏、 蓝屏等；  2、硬件服务：电脑、PC服务器、外设、办公设备等硬件的安装调试、故障检测、问题排除， 如：配件更换、维修等；  3、常规网络服务：简单网络设备（如：路由器、交换机等）的安装调试，简单网络故障排除和调试优化， 如：文件共享/打印共享/上网共享等；  4、例行巡检服务（即“体检式服务”） ：IT设备定期巡检、优化和维护，如：系统优化、系统补丁等；  5、常规安全服务：防杀病毒、系统补丁、数据备份等；  6、提供服务报表：如：IT设备的故障分析和采购建议等；  7、服务专线支持：设立服务报修专线和24小时电话支持；  8、咨询和配送服务：各类IT产品的性能和价格的咨询及其配送；  9、打印耗材的安装服务：为各类打印设备耗材更换提供安装服务。 | |

### 4.1.4服务团队人员组成和岗位职责要求：

本项目采用以驻场服务为主，机动为辅的混合服务模式，成交人要安排专责服务团队，负责接听报障、登记、分类、故障处理等工作。成交人驻场维护服务人员要求及具体人员组成和职责如下：

| 序号 | 类型 | 职务 | 数量（人） | 工作职责 | 人员要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 管理岗 | 技术总监工程师 | 1 | **服务方式：**7\*24小时驻点服务  1)在运行维护服务中负责管理运行维护服务；  2)与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；  3)规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。 | 1)熟悉项目管理工作，主要负责制定计划、进度汇报、客户沟通等工作；  2)熟悉撰写项目过程文档，包括日报、周报、月报、会议纪要、业务资料等；  3)负责对项目具体工作推进和解决；  4)负责项目资源的组织与协调等工作。 |
| 2 | 操作岗 | 综合运维人员 | 2 | **服务方式：**7\*24小时驻点服务（按需可以采用轮班制）  1)负责对深汕中心医院内无线路由器、防火墙、交换机、无线AP、以及网络线路的管理和维护；  2负责设备故障的紧急处理工作，发现异常及时联络相关人员进行解决；  3)负责对部分硬件设备的软件及资料进行定期备份及存储工作；定期对网络实体设备进行巡查并做好记录；  4)与业务相关的外部相关技术人员进行工作对接等；  5)负责辖区内IP地址的规划与配置工作等；  6)当硬件发生故障时，及时排除故障，尽快恢复系统的运行；  7)定期对硬件进行例行维护，建立设备的维护档案。  8)检查电器连接点是否结实，用电器温度有无异常；检查机箱、显示器上的开关是否完好；  9)对易损物件进展常规检查，对系统进行外观和静态检查；  10)对微机系统进行全面的动态检查，发现问题及时解决。  11)按照规定时间、范围集中精力严密观察,对异常可疑情况作好记录并录象； | 1)要求熟悉掌握综合布线相关内容，熟悉网络架构、组成等；  2)对无线路由器、无线AP、交换机等设备有清楚的认知；  3)要求具备独立制作网络水晶头、完成光缆熔纤等实操技能；  4)能够独立解决综合布线系统中出现的相关问题；  5)要求熟悉桌面终端设备(包含但不限于台式电脑、笔记本电脑、打印机等)具有相关工作经验；  6)熟练掌握服务器、网络设备、安全设备、操作系统等知识；  7)要求熟悉视频会议等智能化系统；  8)熟悉智能化网络架构且具备相关工作经验；  9)具备良好的沟通能力、能够制定设备维修方案或有相关智能化设备厂家工作经验。 |

# 五服务内容及指标

### 5.1.1具体服务内容及要求（包括但不限于）：

1、成交人在合同/协议期内承担对院方正在使用的办公电脑、打印机和其他外设等硬件及计算机常用软件（如操作系统 WINDOWS、办公OFFICE软件、多媒体软件、医院简单应用软件等）的维护保养责任。

2、成交人应为采购人即院方的电脑、外设以及相关IT设备建立一套完整的科学的管理档案资料，存于成交人IT运维系统设备资产档案库中（不得向第三方透露），以便合理的、科学的管理院方设备的正常使用，并为定期科学管理、维护保养设备提供必要的依据。

3、成交人对所有的设备建立档案后，应记录设备使用情况、服务请求执行记录和维修备件替换情况等信息，并记录每个服务请求的响应时间、排除故障时间。

4、成交人保证严格保守院方商业秘密（包括但不限于成交人为院方服务过程中获得的各种文件、报告、技术资料、经营信息、客户信息等），在未取得院方书面同意的情况下，成交人不得以任何方式让任何第三方获知上述秘密。成交人在进行常规维护时，应遵守院方有关管理规定，所涉及院方的商业秘密，均属院方产权，未经院方书面同意，成交人不得以任何形式或介质获取。

5、排除故障时, 成交人应根据实际情况提出最佳应急方法及备选方案，能即时解决的应现场解决，现场平均解决时间不超过4小时；非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，24小时之内维修好；判断为硬件故障的，需要送院外（第三方维修除外）维修的，48时之内维修好；特殊情况未能在响应时间内处理完成的，必须立即向用户院方相关管理部门汇报。成交人无法解决故障或所需解决时间多于48小时的，院方有权聘请第三方消除障碍，由此产生的费用及责任由成交人承担。

6、成交人应安排熟练的技术人员进行驻场服务，并且能提供较好的服务质量。成交人技术人员在院方现场工作、活动时，需遵守院方的各项规章管理制度，听从有关人员的工作安排和引导；上班时间到主要服务对象处如门诊等重要科室巡查，主动解决问题；接到故障通知，应第一时间赶到现场，确定问题原因，如果属于服务范围内的按流程维修，否则通知院方相关管理部门处理。

7、成交人对院方设备应用软件的疑难问题将进行必要的技术支持。

8、采购人的业务系统、专用软件及采购人内部开发、订制的软件不属保养范围，但成交人有义务在必要时协助采购人安装不同的应用软件，提供相应的操作系统软件环境，并提供一定的指导使用。发生故障时，成交人有义务协助相关责任供应商服务转移交接工作或通知院方相关管理部门处理。

9、对未过厂家保修期的设备，发生故障时由成交人先行了解并作出判断，需要时应协助采购人直接通知相关保修公司进行保修维护；对于达到报废年限的设备，成交人免费为采购人提供技术评估，确定满足报废条件的，由采购人执行报废流程，成交人应提供必要协助，统一处理。

10、成交人在协议期内每年度服务结束后应向采购人提交年度维保总结报告，包括但不限于采购人投保设备的运行情况、维修、保养、更换零配件情况等。

11、成交人必须建立完善的员工绩效考核制度，内容包括但不限于对员工出勤、工作量、满意度、响应速度、服务态度、返修率、工作效率等一系列考核管理内容，由成交人项目负责人负责每月对员工进行考评，结合医院信息与网络管理中心的意见，及时兑现对员工绩效优、劣的奖罚，保证员工工作积极性,，如发现服务不合要求的员工并进行适当处理（如批评教育、培训、更换或淘汰等）。若采购人对成交人某一技术人员的技术能力和服务态度书面投诉3次或以上，经采购人查实并通知成交人后，成交人必须作出妥善解决措施，如未能及时采取有效措施消除影响的，成交人应予更换合格的技术人员。

### 5.1.2设备硬件外送维修事项，送外维修流程：

1.判断硬件损坏。判断硬件损坏，需送外维修时，用户信息与网络管理中心需进行核查。

（1）电脑主机外送条件：

①电源测试，更换一个新的电源，如电源问题导致无法开机，无需送外。

②更换可用电源还是开机没反应或者硬件自检不能通过，可送外维修。

③特殊情况机器除外（如经排除操作系统问题之外开机自动重启、死机等情况）。

（2）显示器外送条件：

①开机无法通电。

②其他问题（如不稳定一闪一闪等）。

（3）打印机外送条件：

①针式打印机断针，现场换针，无需送外。

②其他非耗材导致无法打印的。

（4）电视外送条件：

①电源测试，更换一个新的电源，如电源问题导致无法开机，无需送外。

②更换可用电源还是开机没反应或者硬件自检不能通过，可送外维修。

③电视屏幕损坏或者出现花屏等，可送外维修。

③特殊情况机器除外（如经排除操作系统问题之外开机自动重启、死机等情况）。

2.经用户信息与网络管理中心确认已过保修期的机器。

3.由成交人驻守工程师搬至用户信息与网络管理中心安排的维修场所。

4.专人登记机器编码，判断损坏配件元件并做好记录。

5.信息与网络管理中心出具放行条。

6.维修好的设备由成交人驻守工程师送回信息与网络管理中心安排的维修场所，测试正常后，驻守工程师送回原使用科室，并且帮助使用科室将设备连接好，启动设备，试验正常工作后才算完成。

7.属于服务范围内的送外维修签单，应在测试正常后，送到使用科室并要求负责人在维修签单上签名。属于服务范围外的送外维修费用签单，应在测试正常后，由用户信息与网络管理中心负责人签名，再与设备一齐送到使用科室并要求负责人在维修费用签单上签名。

8.如需要更换配件，更换配件必须保证为原装配件，如有特殊情况，必须与信息与网络管理中心协商认可后更换与原配件应用功能与技术指标相近的配件。

9.采购人的院领导、人事、财务、纪委监察等敏感部门电脑硬件坏需要送外修时，必须有采购人信息数据中心人员在场情况下把硬盘拆下再外送。

10.成交人未遵守送外维修流程及成交人送外维修导致采购人遭受损失的，需承担违约责任，应全额赔偿采购人损失。

11.成交人如协助本合同范围外维修,其维修费用可另计,但必须事前向采购人信息与网络管理中心汇报，经书面同意后方能按采购人医院的采购、维修流程进行维修，否则采购人有权拒绝向成交人支付相关费用。

### 5.1.3服务团队规范要求：

1、维护及配送人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，不得使用服务禁语；

2、现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与采购人相关人员充分沟通，态度诚恳地解答客户提出的相关问题，不得做出有损我院形象和利益的事情。

3、尊重用户个人隐私，保守医院秘密，由于泄密造成采购人损失的，成交人将承担由此产生的一切损失和法律责任。

### 5.1.4建立报障服务台

#### 5.1.4.1服务内容

在中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院内建立统一的信息报障服务中心（服务台），安排1名服务台坐席人员为终端用户提供报障热线电话的接听、任务分派、调度、故障咨询、技术知识咨询、简单故障电话指导处理以及对故障事件的录入和跟踪。

#### 5.1.4.2服务要求及指标

1. 电话接听延时≤2分钟，故障录入率在99%以上；
2. 现场服务台是医院信息化服务的唯一窗口，对医院提供服务受理和进度查询以及结果反馈的窗口服务，对本项目和已被书面授权协助跟踪的其他项目服务履行监督和质量管理，事件升级及提醒职能，承担监管服务状态和反馈服务结果的服务。
3. 服务台座席接听电话或者接受信息同时需要将信息录入系统生成服务工单。未经服务台的其他途径或者方式报修，均须将信息录入系统生成服务工单，未经服务台录入系统产生的工单若发生投诉，一律视为有效投诉。
4. 驻场工程师服务后当天必须备注工单和向服务台汇报服务过程或结果，完成的工单当天必须关单，未能完成工单必须备注说明原因以及预估下次处理时间。
5. 当发现故障非本项目全保服务范围时，系统关单同时关联生成新的工单，服务台委派相应其他服务供应商或相应负责人跟进处理。
6. 服务台坐席人员每天下班前必须跟进一次本项目和已被书面授权协助跟踪的其他项目未完成服务的处理状态或结果直到最后完成关单为止。

### 5.1.5电脑及配套外设硬件维护服务

#### 5.1.5.1服务内容

负责电脑及配套外设的硬件维护以及简单的网络运维，设备范围包括：台式电脑、打印机、显示器等各类硬件安装、调试、维护、故障检测、问题排除等。

#### 5.1.5.2▲服务指标及要求（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

1. **要求接到报修通知后30分钟内（临床及一线科室平均响应时间为15分钟内、行政后勤等办公平均响应时间为30分钟内）到达故障现场进行了解和处理。**
2. **现场能处理的故障平均不超过4小时内解决；非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，1个工作日之内维修好；判断为硬件故障的，需要送院外（第三方维修除外）维修的，必要时提供备用设备给予故障科室，并5个工作日之内维修好。**

### 5.1.6维护服务

#### 5.1.6.1服务内容

成交人需要负责电脑各类系统软件、工具及办公应用软件、驱动程序等安装、配置、升级与维护服务（所用正版软件均由采购人提供），简单的路由器与交换机故障检测及处理；并确保用户数据安全及硬盘数据的修复（硬盘数据恢复费用另计），以及机房维保、基础网络维保服务。

1、软件维护服务：

成交人向采购人提供操作系统软件维护服务：

（1）计算机、打印机等桌面终端设备操作系统及办公软件、工具软件、驱动程序的安装、配置、调试、升级、卸载及故障修复等维护；

（2）计算机、打印机等桌面终端设备安全软件安装检测、风险清除、预防设置及版本升级等协助维护；

（3）配合计算机、打印机等桌面终端设备用户进行信息数据的备份、迁移等；

（4）协助医院业务应用系统终端环境的安装、配置、调试及简单故障配合修复等；

（5）计算机、打印机等桌面终端设备应用知识咨询，包括讲解、指导、示范等辅助服务；

（6）经采购人同意的其他维护操作。

2、协助采购人基础网络维护等工作内容

（1）最下层的简单路由器与交换机故障检测及定位；

（2）桌面终端电脑的网络和跳线（桌面电脑至面板间跳线）检测维护；

（3）维护网络交换机，包括核心、汇聚和接入层交换机以及维护无线网络设备，内容包括：

1. 现场故障处理。当网络系统发生故障时，进行现场故障诊断，确定故障原因，并对故障部件进行维修或更换，使网络复通；
2. 业务适应性配置调整。当业务需求发生变化时，修改网络配置以适应新的需求，包括网络架构、VLAN、IP地址、路由、地址转换、安全控制策略等配置的调整。当采购人有新设备要接入网络时，修改网络配置以配合新设备运作；
3. 每个有维护人员驻守的时间单元进行一次外观检查，于下班前通过短信或微信向采购人主管人员报告检查结果；
4. 每个月进行一次例行的深度健康检查（巡检），并提交巡检报告；
5. 网络性能优化。当网络系统性能不满足采购人对业务系统响应速度的要求时，设法优化网络系统架构和配置，最大限度地满足业务系统的性能要求；
6. 预防性维护。如在巡检或在其它维护活动中发现可能引起系统故障的隐患，应提出应对方案，并在采购人有要求时，按应对方案执行对系统的修补、加强等预防性措施；

（4）弱电线路修缮、清洁、理线和标识服务：

1. 在采购人方便停机时，中标人不定期进行网络设备外壳的清洁除尘；
2. 服务期开始时，对主机房内的机柜（包括但并不限于弱电线路）全面进行一次性线缆整理、标识。今后如果有设备增减、移位或连接线缆变动，中标人应负责局部性的线缆整理，及线缆、设备的标识工作，应使机柜始终保持线缆整齐、美观，标签明晰、准确、牢固。

（5）文档编辑与更新：

1. 对维护范围内的设备建立完整的档案。以设备在机柜上的位置为序，记录每台设备的编号、名称、品牌/型号、序列号、IP地址、维修电话等信息，这些信息保持与设备标签一致；
2. 对维护范围内的每台交换机记录每个端口所连接的设备，所记录的信息保持与线缆标签一致；
3. 对院区主机房内的核心交换机S7706和内网服务器区域的汇聚交换机，记录每个端口所连接的设备，所记录的信息保持与线缆标签一致；
4. 完整记录存储系统的配置。

（6）以上记录信息汇编成整套文档。每六个月更新一次文档，有重大配置改变时也更新文档和提供咨询与建议：

1. 维保期内，采购人遇到信息系统平台的任何问题，中标人可提供技术咨询服务。
2. 由于采购人业务的不断发展，若采购人要求对现有的系统进行扩充，中标人应根据系统的实际情况，提供合理建议，并提供充分的技术合作。

★（7）设备发生故障时投标人须在8小时内提供同等档次的备用设备，直到原设备修复完成。

（8）提供项目所需配套软件和部分设备原厂续保服务

#### 5.1.6.2▲服务指标及要求（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）

1. **故障响应时间在30分钟内（临床及一线科室平均响应时间为15分钟内、行政后勤等办公响应时间为30分钟内），平均解决问题时间要求在3小时内，故障解决率99%以上，服务满意度要达到85%以上；**

**2、核心设备维护标准响应时间**

**（1）响应时间为：有人驻守时段15分钟或以内到达故障现场；无人驻守时段2小时内到达故障现场；**

**（2）通过使用备机、切换到灾备系统等方式，保证关键业务在1.5小时内恢复运行，次关键业务在2小时内恢复运行，非关键业务在8小时内恢复运行；**

**（3）不需送外维修的硬件部件，在24小时或之内维修好；**

**（4）需要送外维修的硬件部件，48小时或之内维修好。**

**3、非核心网络设备（指中心机房以外的交换机、无线 AP）维护的标准响应时间**

**（1）响应时间为：有人驻守时段15分钟或以内到达故障现场；无人驻守时段2小时内到达故障现场；**

**（2）通过使用备机、切换到灾备系统等方式，保证汇聚交换机在1.5小时内恢复运行，接入交换机在2小时内恢复运行，无线 AP在8小时内恢复运行；**

**（3）不需送外维修的硬件部件，在24小时或之内维修好；**

**（4）需要送外维修的硬件部件，48时或之内维修好。**

**4、现场服务要求统一的工作服饰，态度要友好、耐心，沟通良好；**

### 5.1.7主动预防性巡检服务

#### 5.1.7.1桌面服务内容

在签订合同后，成交人需要为中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院的设备开展定期主动巡检服务，以降低设备硬件故障发生率；

1. 定时巡查：

每天早上，安排固定人员对重要科室如门诊进行巡检，保证临床科室上班开机即进入正常工作状态；

1. 巡查对象：

（1）对重点区域设备巡查

安排至少1名驻场技术员主动到门诊楼等重要科室巡查，检查机器的运行状态并做好登记；发现问题及时处理或报修安排后面的同事跟进维护。

（2）对重点设备巡查

针对电脑、打印机设置专人负责对重要科室巡检并记录设备工作状态，主动及时检查网络，定期优化系统，提高设备使用寿命。

（3）对共性问题项目性预防处理

每周监控服务数据，每月做数据分析，发现共性问题提出项目解决方案，主动通知医院发通知整改。

### 5.1.8专项服务

#### 5.1.8.1协助采购人开展信息设备盘点服务：

成交人需共同参与医院信息设备盘点工作。成交人每年派至少两人共同参与医院信息设备盘点工作，包括但不限于计算机、打印机等设备。

#### 5.1.8.2科室新建或搬迁设备配置服务：

成交人向医院提供由于科室新建或搬迁后设备配置服务。当医院有新建科室或科室因装修、科室调整的需求时，需协助科室对信息设备进行搬迁配置。包括搬迁前的信息设备拆卸，装修完成后信息点的测试，搬迁后的信息设备安装、连接、配置，线路整理等。

#### 5.1.8.3协助处理其他计算机、打印机等桌面终端相关工作。

### 5.1.9其他服务标准及要求：

#### 5.1.9.1科学管理要求

成交人须对进行驻场人员进行科学化管理，用信息化手段管理日常报障及调度等工作，并能查询统计相关信息。方便采购人对成交人的日常工作进行评估。

#### 5.1.9.2质量和环境保证体系要求：

对计算机软硬件的运维服务具有严格的质量和环境保证体系，能对服务进行标准化、流程化操作管理。

#### 5.1.9.3人员变更要求

在合同期内，如因个人原因离职或其他原因需发生人员更换，成交人需告知采购人；必须保证至少一个月的工作交接时间，确保成交人派遣的接任驻场人员完全掌握服务内容后方可更换人选，其人员资质要求与启动时一致.

#### 5.1.9.4服务及响应时间

当发现故障发生时，根据深汕中心医院将可能出现的网络设备与非业务网络设备的故障应急响应，分为三个响应等级。当故障发生时，根据相关的网络应用系统，启动对应的响应等级应急预案。

| **响应等级** | **网络故障** | **响应时间** | **到场时间** | **解决故障时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一级 | 医院业务系统网络及机房 | 即时响应 | 10分钟内 | 30分钟内 |
| 二级 | 智能化弱电系统网络 | 即时响应 | 10分钟内 | 1小时内 |
| 三级 | 宿舍及生活网络 | 即时响应 | 20分钟内 | 4小时内 |

5.2.各类报告和总结

维护项目团队定期开会，针对维护服务内容，维护设备，相关系统等的故障率、出单情况和处理过程进行讨论。维护人员整理会议纪要，并定时跟采购人提出反馈和建议。

本项目所需提交的文档包含但不限于以下文档：

中标人所提供的所有文件均应有简洁明了的名称和编号。各种文件的文字说明应通俗易懂，所有图纸的图幅及图形符号等均应规范化。采购人有权复制中标供应商提供的资料作为设备的维护管理使用。

5.3三甲工作配合

投标人在签订合同后一个月内提交必要的资质文件：服务人员的上岗资格证明文件、工作流程、服务质量控制体系等；合同执行期间，以上文件如有变动，投标人应及时提交变动后的各项文件。每个合同年度到期前一个月内，投标人应提交项目的年度质量安全评估报告，和投标人服务人员的专业培训记录。

# 六付款方式

1. 按先服务后付款方式。维保合同的款项分三次等额后支付，每3个月（下称每季度）支付合同金额的三分之一，采购人在收到成交人等额发票以及每季度小结报告后30天内支付。成交人延迟开具发票的，采购人付款日顺延。
2. 在每季度服务结束后10个工作日内，采购人对成交人的服务质量进行包括但不限于满意度调查等考核，考核分数在85分以上为及格（服务对象部门（临床、行政后勤部门）占60分，服务管理部门（信息与网络管理中心）占40分）。考核及格由采购人信息与网络管理中心出具证明。
3. 对于不及格的季度考核，由成交人做出补救措施，直到考核及格才进行上述的付款流程。
4. 成交人每季度付款前应向采购人提供一份纸质版加盖公章的季度小结报告作为支付条件，内容包括但不限于工作量总结、满意度总结、工作分析整改报告、驻场员工专业培训记录、考勤情况表等。
5. 协议期内，若成交人有依本协议约定须扣减服务费的违约行为的，采购人有权从应付服务费中扣减相应服务费用后再予支付。
6. 因财政国库资金支付程序不同于上述支付方式的，按最终用户与成交人协商后的实际支付方式为准。

# 七惩罚制度

1、服务质量每季度考核一次（考核及格才按服务质量情况扣减相应金额后支付服务费），包括但不限于：

1. 迟到或早退（一小时内），每人次扣50元；
2. 迟到或早退（一小时至两个小时），每人次扣100元；
3. 迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理，每人次扣200元；
4. 旷工一个早上或一个下午，每人次扣200元；
5. 如确有事需要请假的，应提前向信息与网络管理中心申请并得到批准，可以请假，请假时间需要补回；
6. 一个月（以自然月计算）有10人次迟到或早退，或者有5人次旷工，本季度考核不及格；
7. 应急响应服务未能及时处置，报障后2小时内未能抵达现场，每次扣300元，如因此导致采购人产生其他严重后果，应进行进一步赔偿。

2、投诉

若有有理投诉，一经查实，每次扣300元。季度有10次及以上投诉，本季度考核不及格，该季度费用将不支付服务费。

3、响应人承诺但没有兑现的。

以下是服务质量季度考核表，包括《季度罚金统计表》。《季度罚金统计表》统计季度罚金数额，从服务商应得的服务费中扣减；

附表1：

《季度罚金统计表》

被考核单位：（乙方公司名称） 考核时间：年月 至 年月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 单位 | 数量 | 单位罚金 | 扣罚金额 | 备注 |
| 1 | 迟到或早退（一小时内） | 人次 |  | ￥50 |  | 若有一个月（以自然月计算）发生10人次迟到或早退，本季度考核不及格 |
| 2 | 迟到或早退（一小时至两个小时） | 人次 |  | ￥100 |  |
| 3 | 旷工一个早上或一个下午 | 人次 |  | ￥200 |  | 1. 迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理； 2. 若有一个月（以自然月计算）发生5人次旷工，本季度考核不及格 |
| 4 | 投诉查实 | 次 |  | ￥300 |  | 季度内若有10次或以上投诉被查实，本季度考核不及格 |
| 5 | 应急响应报障后2小时未抵达现场 | 次 |  | ￥300 |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

附表2 报价单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 服务内容 | **设备** | 设备 |
| **单位** | 数量 |
| **备品备件** | **计算机** | 1、计算机软件（包含计算机硬件驱动）服务， | 台 | 2000 |
| 2、计算机硬件安装维修维护、更换等服务 |
| 3、计算机硬件如需更换，1000元以内的配件由服务方负责。 |
| 4、计算机硬件消耗品（如鼠标、键盘、鼠垫等）正常耗损品不由服务方负责。 |
| **打印机** | 1，打印机软件技术类的，安装、调试、驱动，多台打印机共享打印等服务。 | 台 | 1200 |
| 2，打印机硬件技术服务，如打印机卡纸、异响、漏粉、无法开机、无反应、效果差、等硬件问题，各品类打印机，包含有，激光打印机、针式打印机、喷墨打印机、热敏打印机、大型复印机等国产打印机与进口打印机的硬盘服务与更换。  3各品类的打印机硬盘损坏，如需更换的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **显示器** | 1，显示器的安装调试与更换服务。 | 台 | 3800 |
| 2，显示器的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，显示器正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **电视机** | 1，电视机的安装调试与更换服务。 | 台 | 1000 |
| 2，电视机的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，电视机正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **光电设备** | 1，光电设备的安装与新装，调试与检测服务 | 台 | 1000 |
| 2，维修维修等相关配套服务 |
| 3，更换配件在1000元以内的由服务方负责 |
| **其它设备** | 其它未列明的设备，提供相对应的维修维护服务，与安装调试服务， | 台 | 500 |
| 另外需更换零部件在1000元以内的同样由服务方负责。 |
| **报价明细** | **拟投入项目负责人1名人工成本\*\*\*万元/月;维护驻点人员2名人，工成本\*\*\*万元/月，为期12 个月** | |  |  |
| **管理费、利润、税金** | |  |  |
|  | **合计：** | | | |

注：

（1）本项目报价为含税报价

（2）报价有效期：自本项目报价文件接收截止日期起90个日历日。如成交，报价有效期将延至合同终止日为止。

（3）总报价应为完成本项目全部内容所需一切费用的含税报价。总报价超出最高限价，将作无效报价处理。

（4）本项目不接受有选择性的报价，报价应为固定唯一值，不得为 0 或负数，否则将作无效响应处理。

（5）本报价函的格式不得擅自删改。

# 第三章 响应须知

**响应须知**

**一、响应文件格式**

响应人须按本采购文件中提供的响应文件编制要求（见第五章）以A4版面统一编制（每份内页须按顺序加注页码），以及按有关要求提供相关的证明资料等。

**二、响应文件的递交**

（一）响应文件的密封和标记

1.响应人应将纸质响应文件正本和副本分开密封装在单独的信封中，每一信封封口处应加盖公章，并在每一密封的信封封面上按以下要求清楚标明：

|  |
| --- |
| **响应文件（正/副本）**  收件人：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院  项目名称：填写采购文件第一章“采购邀请函”中写明的项目名称  响应人名称（加盖公章）：  联 系 人：  联系电话：  **本项目采购评审会议之前不得启封** |

1. 响应人应编制响应文件正本一份和副本贰份，响应文件的副本可采用正本的复印件，并在封面及骑缝均加盖**鲜章**。若副本内容与正本不符，以正本内容为准。
2. 对未经装订的响应文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由响应人承担。
3. 响应文件的“正本”及所有“副本”的封面及骑缝均须加盖响应人公章**鲜章**。

（二）对响应文件投递的要求

响应人应当在响应文件提交截止时间前，将响应文件密封送（寄）达我院指定地点。

（三）响应文件的修改和撤回

1. 响应人在响应文件提交截止时间前，可以对所递交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人。补充、修改的内容应当按采购文件要求签署、盖章，并作为响应文件的组成部分。
2. 响应文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签字或盖章才有效。
3. 在响应文件提交截止时间之后，响应人不得对其响应文件做任何修改和补充。
4. 不接受《采购邀请函》中规定外的响应文件递交形式。
5. 响应人所提交的响应文件在采购评审会议结束后，无论采购结果与否都不退还。

（四）样品

1. 本项目如要求提交样品的，我院在收取样品时没有对样品外观进行验收及性能测试，对样品的破损或质量概不负责。
2. 由于我院存放样品的空间有限，如采购人无需留存样品的情况下，请各有关响应人在参与本项目采购评审会议结束后当日内主动取回，否则视同响应人不再认领，我院有权进行处理。
3. 响应文件的拒收

在响应文件提交截止时间后送达的或未送达指定地点的响应文件或响应文件未密封的，均为无效文件，我院有权利拒收。

**三、采购评审会议和评审原则**

（一）组织采购评审会议

1.报名结束后采购人组织采购评审会议。响应人不足3家的，不得组织采购评审会议。

2.报价一览表内容与响应文件中的明细报价表内容不一致的，以报价一览表为准。

3根据评审委员会对各响应人响应文件的综合评分情况，编写评审报告。

（二）评审原则

1.评审委员会由采购人组织的评审专家组成，评审专家从专家库中随机抽取。

2.本次评审采用综合评分法，**只接受一次报价**。

3.采购人根据《资格审查表》内容逐条对响应文件的资格性进行评审，审查每份响应文件是否满足资格要求。

4.评审委员会根据《符合性审查表》内容逐条对响应文件进行符合性评审，审查每份响应文件是否符合采购文件的商务、技术中的实质性要求。对符合性评审认定意见不一致的，评审委员会按少数服从多数原则表决决定。

5.资格审查或符合性审查不通过的均视为无效响应。无效响应不能进入技术、商务及价格评审。

6.评审内容：评审委员会对通过资格审查和符合性审查的响应文件进行商务、技术和价格的评审。

7.资格审查

**《资格审查表》**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 响应人应具备以下条件：（出具有效的声明函加盖公章声明函）  （1）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。 |
| 2 | 供应商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名单，或者曾有不良信用记录但已失效。（供应商只须提供有效的声明函并加盖公章，以采购人于评审会议当天在“信用中国” (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网查询结果为准。）。 |
| 3 | 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动（出具有效的声明函加盖公章声明函） |
| 4 | 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具有效的声明函加盖公章声明函） |
| 5 | 响应人必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织。提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件；如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。 |
| 6 | 本项目不接受联合体投标，成交供应商不得分包、转包。（出具有效的加盖公章声明函） |
| 7 | 出具加盖公章、有单位负责人（法定代表人）签名的《供应商廉洁守约承诺书》（格式和内容详见第五章，不得擅自删改） |
| 8 | 已成功报名本项目。 |

资格审查第7条所要求的《供应商廉洁守约承诺书》，响应人除了在响应文件中装订成册，须在递交采购文件时另外提供一份盖章签字版的承诺书。若未单独提供，可能影响对响应文件的评价，但不作为一票否决的条款。

8.符合性审查

**《符合性审查表》**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 响应报价：  ①响应报价未超过本项目最高限价。  ②对本项目的全部内容进行响应报价。  ③响应报价不存在明显低于其他通过符合性审查响应人报价的，或报价虽明显低于其他通过符合性审查响应人报价，但响应人能够提供证明其诚信履约且不影响服务质量的书面说明等相关证明材料的。  ④响应报价是唯一确定的。 |
| 2 | 提供《响应承诺函》，响应有效期为提交响应文件的截止之日起90天 |
| 3 | 法定代表人资格证明书及授权委托书：按对应格式文件签署、盖章(原件) |
| 4 | 响应文件按照采购文件规定要求签署、盖章（包括封面、骑缝以及含有“签字”“盖章”字眼的每一处），不得改动本采购文件中已明确要求不得擅自删改的部分，以及遵守采购文件中已列明必须遵照执行否则按无效响应处理的各类要求。 |
| 5 | 本公开比选文件中的“★”号条款要求：响应方案一一满足采购文件“★”号条款要求 |
| 6 | 响应文件未含有采购人不能接受的附加条件。 |

9.分值（权重）分配

（1）评分总值最高为100分，商务、技术及最终报价得分分值（权重）设置如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **分值比例（100%）** | **商务评分（35%）** | **技术评分（35%）** | **价格得分（30%）** |
| 得分100 | 35分 | 35分 | 30分 |

（2）商务评分：评审小组就各响应文件对商务评审内容的各项要求进行评分，评审的具体内容见《商务评审表》：

**商务评审表（35分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | **分值** | **评审细则** |
| 管理体系认证(15.0分） | 15分 | 供应商具有：  1.有效的ISO9001质量管理体系认证证书，得3分；  2.有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证证书，得3分；  3.有效的ISO14001环境管理体系认证证书，得3分；  4. 有效的企业诚信管理体系认证证书，得3分；  5.有效的知识产权管理体系认证证书，得3分；  以上体系适合或者体现覆盖范围包含“通信设备维护”或“信息系统维护服务”，否则不得分；需提供证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询截图 |
| 同类项目业绩(8.0分） | 8分 | 2021年1月至今（以合同签订日期为准），根据供应商完成承接桌面终端维护或采购安装调试的业绩进行评分。每提供一个项目业绩得2分，不具备或未提供得0分，本项累计最高得8分。（注：投标文件中提供合同关键页（包括但不限于项目名称、合同签订时间、合同签订各方签字盖章页）复印件并加盖供应商公章。未按要求提供证明材料或所提供的材料不清晰或无法凭所提供材料判断是否得分的，均视为不得分。） |
| 供应商综合实力(12.0分） | 12分 | 1、供应商具有有效的信息技术服务标准(ITSS)符合性证书运行维护证书，二级或以上3分，三级得1分，其他不得分。  2、供应商具有有效的广东省安全技术防范系统设计、施工、维修资格证，一级得3分，二级得1分，其他不得分。  3、供应商具有广东省安全技术防范企业设计施工维护能力评价证书，一级得3分，二级得1分，其他不得分。  4、供应商具有有效的信息系统安全运维服务资质，一级得3分，二级得1分，其他不得分。  （注：投标文件中提供证明文件复印件并加盖供应商公章，未按要求提供证明材料或所提供的材料不清晰或无法凭所提供材料判断是否得分的，均视为不得分。） |

（3）技术评分：评审小组就各响应人对技术评审内容的各项要求进行评分，评审的具体内容见《技术评审表》。

**技术评审表（35分）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | **分值** | **评审细则** |
| 运营维护方案(6.0分），（等次分值选择：0.0;2.0;4.0;6.0） | 6分 | 根据供应商所提供的项目运营维护方案进行评审，总体概述、维护管理重点、难点分析及应对措施：完善、合理、可行为优，得6分；  制度（或方案）、应急计划及措施较完善、较合理的为良，得4分；  制度（或方案）、应急计划及措施不够完善、合理性一般的为中，得2分；  其他或不提供不得分。 |
| 项目团队运维管理能力评判(12.0分） | 18分 | 1、项目经理1人：具有中级工程师职称得2分；具有IT服务项目经理得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  2、驻点运维工程师1人：信息系统项目管理师得2分；IT服务工程师得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  3、驻点运维工程师1人：具有网络工程师（计算机技术与软件专业技术资格）得2分；IT服务工程师得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  4、提供在职证明或者近三个月的任意一个月社保证明、资格证明等复印件（加盖公章）作为评审依据 |
| 安全管理(6.0分），等次分值选择：0.0;2.0;4.0;6.0） | 6分 | 根据供应商所提供的安全生产管理体系及保证措施情况评审：制度（或方案）、应急计划及措施完善、合理、可行为优，得6分；  制度（或方案）、应急计划及措施较完善、较合理的为良，得4分；制度（或方案）、应急计划及措施不够完善、合理性一般的为中，得2分；  其他或不提供不得分。 |
| 质量保证措施(5.0分），（等次分值选择：0.0;1.0;3.0;5.0;） | 5分 | 现场各项施工质量、保证体系完善、合理、可行为优，得5分；  供应商质量保证措施较完善、较合理的为良，得3分；  供应商保证措施不够完善、合理性一般的为中，得1分；  供应商保证措施较差，不够合理的为差，得0分。 |

1. 价格评分（30分）：

投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）×30【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

10.综合比较与评价：

根据每个响应人在上述各评审阶段中的得分，采用下面公式算出每个响应人的综合得分：

W＝C ＋ T ＋ M

其中：

W 某个响应人的综合得分；

C 某个响应人的价格得分；

T 某个响应人的技术评审得分；

M 某个响应人的商务评审得分；

（注： S、M均为所有评审专家评分的算术平均值）

11.评审委员会对响应文件中的报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

（1）响应文件中报价一览表内容与响应文件中相应内容不一致的，以报价一览表为准；

（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。

同时出现两种以上不一致的，按照该条款规定的顺序修正。修正后的报价经响应人书面确认后产生约束力，响应人不确认的，其响应无效。

12.评审报告应当由评审委员会全体人员签字认可。评审委员会成员对需要共同评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。持不同意见的评审委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，若拒绝在评审报告上签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审报告。

**四、推荐成交候选人名单**

评审委员会根据最终评审的结果，推荐综合得分排名第一的响应人为成交候选人。综合得分相同的，按照响应报价由低到高的顺序推荐成交候选人。综合得分且响应报价相同的，按照技术部分得分（由高到低）顺序推荐。

**五、发布成交结果**

采购人在医院官方网站的招标采购栏目公告成交结果。

**六、质疑与投诉**

（一）质疑

1、提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

2、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者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3个工作日内，以书面形式由法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后，向采购人提出质疑。

3、供应商应在限定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。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、采购人不得拒收质疑供应商在限定质疑期内发出的质疑函，应当在收到质疑函后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商。

5、供应商对评审过程、中标或者成交结果提出质疑的，采购人可以组织原评审委员会协助答复质疑。

6、超出限定质疑期限的质疑函，采购人将依法不予接收。

7、供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明资料。质疑函应当包括下列内容：

1. 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
2. 质疑项目的名称、编号；
3. 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
4. 事实依据；
5. 必要的法律依据；
6. 提出质疑的日期。

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。

8、接收质疑的联系方式：

异议受理部门：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院监察科、招投标与采购管理办公室

异议受理电话：0660-3863496

（二）投诉

质疑供应商对采购人的答复不满意，或者采购人未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向监督部门提起投诉。

**七、合同的订立**

采购人与成交人自成交通知书发出之日起三十日内，按采购文件要求和成交人响应文件承诺签订采购合同，但不得超出采购文件和成交人响应文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。

# 第四章 合同参考文本

**合同编号：**

**(项目)**

**合 同 书**

**服务类**

|  |
| --- |
| **项目编号：** |
|  |
| **项目名称：** |
|  |

**注：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，但不得偏离实质性条款。**

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目**

**合同书**

甲方： 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

地址： 广东省汕尾市城区东涌镇站前横二路1号

联系人: 罗中敏 电话（传真）： 0660-3863222

乙方：

地址：

联系人： 电话（传真）：

为了明确本服务的内容和双方责任，本着互相协作，紧密配合，分工负责的原则，根据国家经济合同法条例规定和本项目的具体情况，一致商定如下合同条款，以共同遵守。

**一、项目名称：**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目

**二、合同金额和服务期：**最高限价人民币 元，服务期1年，自 年 月 日起至 年 月 日结束。

**三、服务需求**

### （一）维护服务主要区域：

本项目服务地点：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院。详细如下表：

|  |  |
| --- | --- |
| **服务地点** | **具体地址** |
| 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院 | 汕尾市城区东涌镇站前横二路1号 |

### ★（二）维护服务工作时间及人员

设置专业的项目经理和运维服务团队，起码包括1个项目经理、2个驻点运维工程师。采用驻点服务方式，提供一个7×24小时运维服务热线电话、7×24小时的驻场运维服务。对服务维护范围内的设备提供至少每月一次的系统巡检，提交相关的检查记录报告。

1.项目经理

全面负责本项目的日常管理工作，包括与院方沟通、驻点维护人员的管理、项目紧急事件的现场支持、设备定期巡检工作、项目文档建设管理、二线支持人员的申请等。驻点服务主管同时作为本项目的机动人员，根据运维实施的具体情况，随时支援（或调配）驻点工程师和公司其他技术力量的运维工作。

2.驻点运维工程师

1. 负责各系统运维技术支持，作为直接操作人，保证按运维要求完成本小组的维护工作
2. 如现场科室另有安排，驻守时间可临时变更。
3. 在院内服务商设置打卡机或打卡软件作为考勤系统，驻守人员上、下班均应打卡，由采购人作为考勤系统管理员进行监督；
4. 工作日外时间和节假日，服务团队中应安排1名维护人员轮值，必要时分别负责院内的紧急故障处理。轮值人员不能离开汕尾，24小时开通手机。场外轮值人员须为能够独立解决问题的工作日驻守现场人员。发生需要到达现场才能处理的故障时，轮值维护人员须2小时以内到达现场；
5. 根据采购人的需求和实际情况增派人手、增加驻守时间。真正做到急采购人所急、快速高效地解决问题。费用不再另行增加。

### （三）维护服务范围

1、维护设备的概况

1）目前设备数量说明

（1）计算机数量大概2000台。

（2）打印机数量大概1200台。

（3）显示器后期预计3800台。

（4）电视机大概1000台

（5）光电设备大概1000台

（4）其他设备数量大概500台。

以上设备主要品牌包括但不限于戴尔、三星、联想、IBM、HP、得实、Epson、富士施乐、兄弟、佳能、松下等；部分设备在保修期。

2）目前设备情况

（1）随着医院规模不断发展，相应设备数量还会不断增加。一般每年增长率不会低于现在所有设备数量的5%，具体数量以实际增加为准。

（2）新购设备一般有1-3年的免费维护期，但不排除很多现在在保修期的设备在外包期间过保的可能。

（3）目前的设备与将来在终端硬件维护外包服务期内新购的设备的日常终端硬件维护外包服务费用都包含在本项目范围内。

（4）新设备软硬件现场安装费用都包含在设备采购项目中，由供货商负责现场安装或相关的服务费用支出，如供货商无法现场服务时由成交人代为提供，其费用由供货商支付，如有纠纷，由信息与网络管理中心协调。

2、服务范围包括但不限于：

（1）电脑主机、显示器、打印机等软硬件不能正常使用的。

（2）网线（电脑与信息点面板连接段）、打印机线、打印机断针、更换墨盒硒鼓、鼠标、键盘等属于耗材类不能正常使用的（本条所更换的耗材另计算费用）。

（3）病房电视机

（4）简单的一些应用，如共享打印机，共享文档，常用办公软件的使用技巧等。专用软件（非操作系统或简单办公应用软件）的故障备注好故障现象或事件维护经过并由服务台转单给相关负责人或相应响应人提供服务。

（5）操作系统（特殊机器，指检验科、实验室、CT/MR室、手术室等连接仪器电脑，除外）不能正常使用、不稳定，经信息与网络管理中心处理后确定与医疗业务系统不兼容的，都要重新安装信息与网络管理中心指定的操作系统、杀毒软件、办公软件、医疗应用软件、使用科室指定软件、准入管理软件，并且要求：

①重新安装操作系统后，必须更改计算机名为按医院规划的计算机名并且记录IP地址备案，做设备准入的管理工作。

②各类硬件驱动程序安装。

③重新装系统时，必须把会丢失的文件备份出来。

（6）医疗行业专业信息系统的桌面终端计算机维护

医疗业务软件日常维护，包含客户端安装、调试、排错、故障解决，如判断为后台软件问题及时反馈至信息与网络管理中心并跟进

（7）新布线的信息点与电脑连接，设置采购人指定的IP地址，记录主机MAC地址。

（8）损坏的维保设备仍在厂家保修期及保修范围内，由成交人驻守工程师联络厂家维修（联络方法由信息与网络管理中心提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由成交人送修；如有纠纷，由用户信息与网络管理中心协调。

（9）办公设备优化等日常维护：通过每年度的检测、优化等，提高办公设备使用效率和使用寿命。

（10）及时有效的为使用科室提供IT行业相关咨询，根据使用科室的实际情况为使用科室提供有效的行业应用方案建议书。

（11）除电脑主机、显示器、打印机外的其他设备如投影仪、传真机、扫描仪等协助维修（维修费另计）。

（12）基础网络维保服务、机房管理

①网络交换机，包括核心、汇聚和接入层交换机；

②无线网络设备；

③机房配套的UPS、空调、消防和环境监控设备；

④对机房进行基本管理包括机房进出入人员管理、设备上下架管理、资源变更管理以及机房施工管理

⑤下文中术语“核心设备”指机房内的上文所列之第（1)-(3）点的设备，维护范围内除核心设备以外的设备称“非核心设备”。

（13）提供项目所需配套软件和部分设备原厂续保服务

（14）其他IT设备相关支持服务。

▲3、成交人对以下电脑设备进行维修、保养或更换零配件，1000元以下的不再另行收取任何费用，主要包括（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 型 | | 硬件免费保修内容 |
| 电脑 | 台式主机 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、软驱、显卡、声卡、网卡、电源等。（不包消耗品如键盘、鼠标）。 |
| 显示器 | 高压包、行输出管、三基色放大管、IC、整流二极管、电源开关管、电源振荡IC、二次电源调整管、保险管、电容电阻、电感线圈、偏转线圈、液晶主板、液晶高压板、液晶灯管、液晶适配器、液晶屏等。（不包触摸液晶屏）。 |
| 一体式电脑 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、散热器、电源、液晶屏等。（不包消耗品如键盘、鼠标、触摸液晶屏）。 |
| 打印机 | 激光打印机 | 主板、机架、电源板、齿轮、主电机、附电机、按键、纸盒、激光发生器、加热芯、定影膜、定影灯、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮等。（不包消耗品如硒鼓、碳粉等）。 |
| 喷墨打印机 | 主板、附板、电源板、头缆、机架、齿轮、主电机、附电机、导纸盒、轮盘传感器（附轮）、出进纸主轴附轴、皮带、导轴、部分传感器、棉垫、字车、计数器、搓纸轮、废墨填充器、泵及附件等。（不包消耗品如喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 针式打印机 | 主机板、字车导轨、打印头支架、齿轮、指示灯、电机、卷纸轴滚筒、控制面板、卷轴旋扭、导纸器、拖纸器、过纸控制杆、打印头挡片等。（不包消耗品如打印头、打印针、色带架、色带等，打印头断针故障更换断针服务除外）。 |
| 多功能一体机 | 主板、机架、齿轮、主附电机、原搞扫描器、送话器、键盘、纸盒、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮、电源板等。（不包消耗品如扫描头、硒鼓、碳粉、喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 其他 | 其他未列设备 | 可协助维修或转单服务，按实际维修费用另外计算。 |
| 服务常规内容 | 1、软件服务：系统软件、应用软件、驱动程序等安装配置、维护升级等服务，如：操作系统、工具软件、硬件驱动、OFFICE办公软件等安装调试，及软件故障排除，如：死机、中毒、 黑屏、 蓝屏等；  2、硬件服务：电脑、PC服务器、外设、办公设备等硬件的安装调试、故障检测、问题排除， 如：配件更换、维修等；  3、常规网络服务：简单网络设备（如：路由器、交换机等）的安装调试，简单网络故障排除和调试优化， 如：文件共享/打印共享/上网共享等；  4、例行巡检服务（即“体检式服务”） ：IT设备定期巡检、优化和维护，如：系统优化、系统补丁等；  5、常规安全服务：防杀病毒、系统补丁、数据备份等；  6、提供服务报表：如：IT设备的故障分析和采购建议等；  7、服务专线支持：设立服务报修专线和24小时电话支持；  8、咨询和配送服务：各类IT产品的性能和价格的咨询及其配送；  9、打印耗材的安装服务：为各类打印设备耗材更换提供安装服务。 | |

### （四）服务团队人员组成和岗位职责要求：

本项目采用以驻场服务为主，机动为辅的混合服务模式，成交人要安排专责服务团队，负责接听报障、登记、分类、故障处理等工作。成交人驻场维护服务人员要求及具体人员组成和职责如下：

| 序号 | 类型 | 职务 | 数量（人） | 工作职责 | 人员要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 管理岗 | 技术总监工程师 | 1 | **服务方式：**7\*24小时驻点服务  1)在运行维护服务中负责管理运行维护服务；  2)与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；  3)规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。 | 1)熟悉项目管理工作，主要负责制定计划、进度汇报、客户沟通等工作；  2)熟悉撰写项目过程文档，包括日报、周报、月报、会议纪要、业务资料等；  3)负责对项目具体工作推进和解决；  4)负责项目资源的组织与协调等工作。 |
| 2 | 操作岗 | 综合运维人员 | 2 | **服务方式：**7\*24小时驻点服务（按需可以采用轮班制）  1)负责对深汕中心医院内无线路由器、防火墙、交换机、无线AP、以及网络线路的管理和维护；  2负责设备故障的紧急处理工作，发现异常及时联络相关人员进行解决；  3)负责对部分硬件设备的软件及资料进行定期备份及存储工作；定期对网络实体设备进行巡查并做好记录；  4)与业务相关的外部相关技术人员进行工作对接等；  5)负责辖区内IP地址的规划与配置工作等；  6)当硬件发生故障时，及时排除故障，尽快恢复系统的运行；  7)定期对硬件进行例行维护，建立设备的维护档案。  8)检查电器连接点是否结实，用电器温度有无异常；检查机箱、显示器上的开关是否完好；  9)对易损物件进展常规检查，对系统进行外观和静态检查；  10)对微机系统进行全面的动态检查，发现问题及时解决。  11)按照规定时间、范围集中精力严密观察,对异常可疑情况作好记录并录象； | 1)要求熟悉掌握综合布线相关内容，熟悉网络架构、组成等；  2)对无线路由器、无线AP、交换机等设备有清楚的认知；  3)要求具备独立制作网络水晶头、完成光缆熔纤等实操技能；  4)能够独立解决综合布线系统中出现的相关问题；  5)要求熟悉桌面终端设备(包含但不限于台式电脑、笔记本电脑、打印机等)具有相关工作经验；  6)熟练掌握服务器、网络设备、安全设备、操作系统等知识；  7)要求熟悉视频会议等智能化系统；  8)熟悉智能化网络架构且具备相关工作经验；  9)具备良好的沟通能力、能够制定设备维修方案或有相关智能化设备厂家工作经验。 |

**四、付款方式**

1. 按先服务后付款方式。维保合同的款项分三次等额后支付，每3个月（下称每季度）支付合同金额的三分之一，采购人在收到成交人等额发票以及每季度小结报告后30天内支付。成交人延迟开具发票的，采购人付款日顺延。
2. 在每季度服务结束后10个工作日内，采购人对成交人的服务质量进行包括但不限于满意度调查等考核，考核分数在85分以上为及格（服务对象部门（临床、行政后勤部门）占60分，服务管理部门（信息与网络管理中心）占40分）。考核及格由采购人信息与网络管理中心出具证明。
3. 对于不及格的季度考核，由成交人做出补救措施，直到考核及格才进行上述的付款流程。
4. 成交人每季度付款前应向采购人提供一份纸质版加盖公章的季度小结报告作为支付条件，内容包括但不限于工作量总结、满意度总结、工作分析整改报告、驻场员工专业培训记录、考勤情况表等。
5. 协议期内，若成交人有依本协议约定须扣减服务费的违约行为的，采购人有权从应付服务费中扣减相应服务费用后再予支付。
6. 因财政国库资金支付程序不同于上述支付方式的，按最终用户与成交人协商后的实际支付方式为准。

**五、违约与责任**

1、合同期内乙方出现违规行为，乙方按照《考评扣罚表》，承担违约责任。

2、合同期内乙方出现以下情形之一，甲方有权终止合同：

（1）乙方管理不到位造成员工死亡事故等，甲方有权终止合同，所造成的一切后果由乙方承担法律责任和经济赔偿。

（2）乙方管理不到位，造成群体性突发事件，甲方有权终止合同。

（3）发生重大突发应急事件，乙方不服从甲方的统一调配，甲方有权终止合同。

（4）乙方必须服从甲方的合理安排，屡次不服从的，甲方有权终止合同。

（5）乙方应按规定要求配足工作人员，如检查发现缺员、人员资质不合格，经一个月内整改仍未达标，甲方有权终止合同。

（6）乙方自身原因而导致不能为甲方提供正常服务的，甲方有权委托他人提供，但费用由乙方负责。

（7）乙方如指标不达标次数超过5次的。

3、合同期满如果乙方没有再次中标，合同期满后终止，终止前甲乙双方必须共同做好新公司的工作平稳移交，不能影响甲方日常的正常运作。因乙方没有配合好甲方而影响甲方的正常运作的，甲方有权要求乙方赔偿因此导致的损失。

4、乙方工作人员需做好职业防护，乙方工作人员发生职业暴露应按医院职业暴露处理报告流程进行处理和上报，发生工伤、计生等劳资纠纷和产生的一切费用由乙方自行负责，与甲方无关。

5、未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下全部或部分权利、义务转让、分包给任何第三方，否则甲方有权单方解除本合同，同时乙方应按合同总价的20%向甲方支付违约金，并赔偿甲方的损失。

6、如甲方违反合同约定，使乙方未完成规定的管理目标，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决的，乙方有权终止合同；造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

7、如乙方违反本合同约定，未能达到约定的管理目标或连续三个月发生有效重大投诉，乙方不能有效处理和整改的；或由于乙方的管理服务活动导致甲方或第三者人身、财产损失的；甲方有权要求终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

8、在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属乙方服务质量责任问题，导致甲方受到上级批评或环保部门的处罚，甲方有权要求终止合同；造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿，并承担相应的法律责任。

**六、其他事项**

1、本合同共伍份。甲方持叁份，乙方持贰份，本合同书经双方签字盖章后即生效，待维保期限结算、付清合同尾款后自行终止。

2、本合同在履行过程中，如发生争议，应由双方协商解决。若协商不成时，由汕尾市相应级别的人民法院依法审理。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲 方： 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院  法人代表：  纳税人识别号： 12441500MB2D001104  地 址： 广东省汕尾市城区东涌镇站前横二路1号  联系电话： 0660-3863315  开户银行： 中国银行股份有限公司汕尾分行  开户帐号： 697770975282  年 月 日 | 乙 方：    法人代表：  纳税人识别号：  地 址：  联系电话  开户银行：    开户帐号：  年 月 日 |

附表1：

《季度罚金统计表》

被考核单位：（乙方公司名称） 考核时间：年月 至 年月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 单位 | 数量 | 单位罚金 | 扣罚金额 | 备注 |
| 1 | 迟到或早退（一小时内） | 人次 |  | ￥50 |  | 若有一个月（以自然月计算）发生10人次迟到或早退，本季度考核不及格 |
| 2 | 迟到或早退（一小时至两个小时） | 人次 |  | ￥100 |  |
| 3 | 旷工一个早上或一个下午 | 人次 |  | ￥200 |  | 1. 迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理； 2. 若有一个月（以自然月计算）发生5人次旷工，本季度考核不及格 |
| 4 | 投诉查实 | 次 |  | ￥300 |  | 季度内若有10次或以上投诉被查实，本季度考核不及格 |
| 5 | 应急响应报障后2小时未抵达现场 | 次 |  | ￥300 |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

附表2：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 服务内容 | **设备** | 设备 |
| **单位** | 数量 |
| **备品备件** | **计算机** | 1、计算机软件（包含计算机硬件驱动）服务， | 台 | 2000 |
| 2、计算机硬件安装维修维护、更换等服务 |
| 3、计算机硬件如需更换，1000元以内的配件由服务方负责。 |
| 4、计算机硬件消耗品（如鼠标、键盘、鼠垫等）正常耗损品不由服务方负责。 |
| **打印机** | 1，打印机软件技术类的，安装、调试、驱动，多台打印机共享打印等服务。 | 台 | 1200 |
| 2，打印机硬件技术服务，如打印机卡纸、异响、漏粉、无法开机、无反应、效果差、等硬件问题，各品类打印机，包含有，激光打印机、针式打印机、喷墨打印机、热敏打印机、大型复印机等国产打印机与进口打印机的硬盘服务与更换。  3各品类的打印机硬盘损坏，如需更换的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **显示器** | 1，显示器的安装调试与更换服务。 | 台 | 3800 |
| 2，显示器的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，显示器正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **电视机** | 1，电视机的安装调试与更换服务。 | 台 | 1000 |
| 2，电视机的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，电视机正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **光电设备** | 1，光电设备的安装与新装，调试与检测服务 | 台 | 1000 |
| 2，维修维修等相关配套服务 |
| 3，更换配件在1000元以内的由服务方负责 |
| **其它设备** | 其它未列明的设备，提供相对应的维修维护服务，与安装调试服务， | 台 | 500 |
| 另外需更换零部件在1000元以内的同样由服务方负责。 |
| **报价明细** | **拟投入项目负责人1名人工成本\*\*\*万元/月;维护驻点人员2名人，工成本\*\*\*万元/月，为期12 个月** | |  |  |
| **管理费、利润、税金** | |  |  |
|  | **合计：** | | | |

注：

（1）本项目报价为含税报价

（2）报价有效期：自本项目报价文件接收截止日期起90个日历日。如成交，报价有效期将延至合同终止日为止。

（3）总报价应为完成本项目全部内容所需一切费用的含税报价。总报价超出最高限价，将作无效报价处理。

（4）本项目不接受有选择性的报价，报价应为固定唯一值，不得为 0 或负数，否则将作无效响应处理。

（5）本报价函的格式不得擅自删改。

# 第五章 响应文件编制要求

**（请响应人按照以下文件的要求格式、内容、顺序制作响应文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对响应文件的评价。）**

**温馨提示**

（本提示内容非采购文件的组成部分，仅为善意提醒。如有不一致，以采购文件为准。）

1. 响应人应仔细阅读采购文件中所有的事项、格式、条款和规范等，完整、真实、准确的填写采购文件中规定的所有内容。
2. 按照采购文件的要求编制响应文件，对采购文件提出的实质性要求和条件做出响应。否则，其响应将被拒绝。
3. 凡关于采购文件的所有响应资料（包含但不限于：承诺函、声明函等各类函件，资质证书等证明资料复印件，项目具体实施方案等)，都必须盖上响应人公章。
4. 响应文件所附的相关资料复印件若模糊不清的，将影响其评审得分。
5. 响应人必须对其响应文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，且无条件接受集中采购机构或采购人及政府采购监管部门等对其中任何资料进行核实的要求。
6. 为了提高采购效率，节约社会交易成本与时间，已报名并获取了采购文件而决定不参加本项目响应的供应商，在响应文件递交截止时间的前3日，按《采购邀请函》中的联系方式，以电子邮件形式告知我院指定联系人（否则影响到供应商今后参加我院采购项目的评价）。对您的支持与配合，谨此致谢。
7. 因场地有限，我院无法提供停车位，不便之处敬请谅解。

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**项目**

**响 应 文 件**

**(正本/副本）**

**公司名称（盖章）：**

**法定代表人或法定授权代表（签字）：**

**联系方式：**

**日 期：**

## 响应文件目录

一、 报价………………………………………………………………………第（ ）页

（一）报价一览表………………………………………………………………第（ ）页

[二、](http://192.168.70.199/seeyon/office/cache/20190929/-1981683210483646217/-1981683210483646217.html?rnd=94104.10036287415)  资格审查…………………………………………………………………第（ ）页

（一）资格自查表………………………………………………………………第（ ）页

（二）资格审查证明资料………………………………………………………第（ ）页

三、 符合性审查………………………………………………………………第（ ）页

（一）符合性自查表……………………………………………………………第（ ）页

（二）符合性审查证明资料……………………………………………………第（ ）页

四、 商务评审…………………………………………………………………第（ ）页

（一）商务评审自查表…………………………………………………………第（ ）页

（二）商务评审证明资料………………………………………………………第（ ）页

五、 技术评审…………………………………………………………………第（ ）页

（一）技术评审自查表…………………………………………………………第（ ）页

（二）技术评审证明资料………………………………………………………第（ ）页

特别提示与要求：

1.请响应人按照以下要求的格式、内容、顺序制作响应文件，并请**编制目录及页码**，否则可能将影响对响应文件的评价。

2.**响应人所递交的所有资料，要求加盖响应人公章。**

## 一、报价表

**（一）报价一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称： |  | | |
| 响应公司： |  | 响应日期： |  |
| 联系人： |  | 联系电话： |  |

|  |
| --- |
| **第三方桌面运维项目报价表** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | | 服务内容 | **设备** | 设备 |
| **单位** | 数量 |
| **备品备件** | **计算机** | 1、计算机软件（包含计算机硬件驱动）服务， | 台 | 2000 |
| 2、计算机硬件安装维修维护、更换等服务 |
| 3、计算机硬件如需更换，1000元以内的配件由服务方负责。 |
| 4、计算机硬件消耗品（如鼠标、键盘、鼠垫等）正常耗损品不由服务方负责。 |
| **打印机** | 1，打印机软件技术类的，安装、调试、驱动，多台打印机共享打印等服务。 | 台 | 1200 |
| 2，打印机硬件技术服务，如打印机卡纸、异响、漏粉、无法开机、无反应、效果差、等硬件问题，各品类打印机，包含有，激光打印机、针式打印机、喷墨打印机、热敏打印机、大型复印机等国产打印机与进口打印机的硬盘服务与更换。  3各品类的打印机硬盘损坏，如需更换的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **显示器** | 1，显示器的安装调试与更换服务。 | 台 | 3800 |
| 2，显示器的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，显示器正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **电视机** | 1，电视机的安装调试与更换服务。 | 台 | 1000 |
| 2，电视机的硬件维修维护技术服务。 |
| 3，电视机正常坏需更换配件的，在1000元以内的由服务方负责。 |
| **光电设备** | 1，光电设备的安装与新装，调试与检测服务 | 台 | 1000 |
| 2，维修维修等相关配套服务 |
| 3，更换配件在1000元以内的由服务方负责 |
| **其它设备** | 其它未列明的设备，提供相对应的维修维护服务，与安装调试服务， | 台 | 500 |
| 另外需更换零部件在1000元以内的同样由服务方负责。 |
| **报价明细** | **拟投入项目负责人1名人工成本\*\*\*万元/月;维护驻点人员2名人，工成本\*\*\*万元/月，为期12 个月** | |  |  |
| **管理费、利润、税金** | |  |  |
|  | **合计：** | | | |

注：

（1）本项目报价为含税报价

（2）报价有效期：自本项目报价文件接收截止日期起90个日历日。如成交，报价有效期将延至合同终止日为止。

（3）总报价应为完成本项目全部内容所需一切费用的含税报价。总报价超出最高限价，将作无效报价处理。

（4）本项目不接受有选择性的报价，报价应为固定唯一值，不得为 0 或负数，否则将作无效响应处理。

（5）本报价函的格式不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

## 二、资格审查

**（一）资格自查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审内容 | 采购文件要求 | 自查结论 | 证明资料 |
| 合格条件 | 响应人应具备以下条件：  （1）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；  （2）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；  （3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力；  （4）参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。  （出具有效的声明函加盖公章，格式详见“1、资格声明函”） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 供应商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名单，或者曾有不良信用记录但已失效。（供应商只须提供有效的声明函并加盖公章，以采购人于评审会议当天在“信用中国” (www.creditchina.gov.cn) 及中国政府采购网查询结果为准。）。 | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，不得参加同一合同项下的采购活动。（出具有效的声明函加盖公章，格式详见“1、资格声明函”） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。（出具有效的声明函加盖公章，格式详见“1、资格声明函”） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 响应人必须是具有独立承担民事责任能力的在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织。提供有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件；如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书。 | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 本项目不接受联合体投标，成交供应商不得分包、转包。（出具有效的声明函加盖公章，格式详见“1、资格声明函”） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 出具加盖公章、有单位负责人（法定代表人）签名的《供应商廉洁守约承诺书》。（出具有效的加盖公章承诺书，格式详见“3、供应商廉洁守约承诺书”，不得擅自删改） | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 已成功报名本次项目。 | □通过  □不通过 | / |

备注：

1、以上材料将作为响应人资格审核的重要内容之一，响应人必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对资格性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效响应。

2、响应人须在“自查结论”栏勾选通过或不通过，在“证明资料”栏填写页码。

3、资格审查中要求的《供应商廉洁守约承诺书》，响应人除了在响应文件中装订成册，须在递交采购文件时另外单独提供一份盖章签字版的承诺书。若未单独提供，可能影响对响应文件的评价，但不作为一票否决的条款。

4、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）资格审查证明资料**

**1、资格声明函**

致：**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

关于贵单位发布的中山大学孙逸仙纪念医院**深汕中心医院**\*\*\*采购 项目的采购邀请，本单位（企业）自愿参加报名响应，现声明如下：

(1)本单位（企业）已完全清楚本项目采购文件的内容和要求。

(2)本单位（企业）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且参加本次采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我单位承担。

(3)本公司（企业）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度、具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

(4)本公司（企业）承诺绝不存在“法定代表人或单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同响应单位，参加同一合同项下的采购活动”的情况。

(5)本公司（企业）参加本次采购活动，具备独立实施能力，属于非联合体响应。

(6)本公司（企业）承诺绝不存在“为本采购项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务”的情况。

(7)本公司（企业）承诺如若成交，绝不分包、转包本项目。

(8)关于本公司（企业）信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）信用记录信息的查询，截至规定的响应截止时间，我司没有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名单及其他不符合规定条件的供应商名单中。

(9)本次采购活动中，如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我单位承担。

特此声明。

**（注：本资格声明函内容不得擅自删改）**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、营业执照副本（复印件）**

（如为分公司报名，必须同时提供总公司的营业执照副本复印件及总公司针对本项目响应的授权书,加盖公章）

**3、供应商廉洁守约承诺书**

**要求本承诺书除了在响应文件中装订成册，须在递交响应文件时另外提供一份盖章签字版的承诺书。若未单独提供，可能影响对响应文件的评价，但不作为一票否决的条款。（注：本承诺书内容不得擅自删改）**

**中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院**

**廉洁守约承诺书**

项目名称：

为加强医疗卫生行业作风建设，切实纠正损害人民群众利益的不正之风，保障合同双方的权利与义务，根据《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国执业医师法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，结合中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院（下称医院）的规章制度，我公司特作出以下廉洁守约承诺：

一、我司及工作人员严格遵守医院的有关规定，不通过给予医院工作人员“红包”（含礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融货物等财物，公司及工作人员安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排，下同）、回扣、提成、货物及以其它不正当利益等手段进行促销；不以任何名义、形式给予医院工作人员及其特殊关系人“红包”、回扣、提成、货物以及其他不正当利益，或邀请医院工作人员及其特殊关系人参加涉及商业利益的活动等。

前款所称“特殊关系人”，是指医院工作人员的近亲属、特殊利害关系人等 。

二、我司及销售人员不在医院诊疗时间、诊疗区域进入各医疗科室进行货物推介活动，不干扰医务人员的医疗活动；未经医院批准，不在院内召开任何形式的货物宣传、推广活动；不在院内张贴、派发涉及货物的宣传资料和赠品。

三、我司承诺需要在医院进行货物宣传、推广工作时，一定向医院相关职能部门提出书面申请。经审批后，由医院有组织、有计划地予以安排。

四、我司承诺遵守国家有关招标采购法律法规规章，在参加医院招标采购活动时，保证诚信投标、不串标、不陪标，严格按照有关规定及合同执行。

五、我司承诺

☑不销售、不使用假冒伪劣以及无生产批准文号或无相关经营许可证、经营注册证的药品、试剂、医疗设备、医疗器械、医用耗材及其它货物。（药品、医疗设备、医用耗材及其他货物的生产和经营企业勾选此项）

□严格遵守国家关于市场准入、项目招标投标、工程建设、施工安装和市场活动等有关法律、法规、相关政策，不违反工程建设管理、施工安装和监理的规章制度。按照有关法律法规和程序开展业务工作，严格执行工程建设和监理的有关方针、政策，尤其是有关建筑施工安装和监理的强制性标准和规范。（工程建设项目勾选此项）

六、我司承诺遵守《中华人民共和国政府采购法》第四十六条、《中华人民共和国招标投标法》第四十六条及医院招标采购相关规章制度的规定，在医院中标、成交通知书发出之日起三十日内，按照招标采购文件和中标人的投标文件或其他响应文件签订书面合同。

若违反上述承诺，我司自愿接受中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院以下处理：医院将我司违规行为予以曝光；医院取消我司中标成交资格并不予退还履约保证金；医院有权解除双方签订的买卖合同、技术服务合同及建筑工程施工合同等合同，停用相关货物，并断绝与我司业务往来，且不承担我司因此造成的任何损失；取消我司参加医院招标采购投标资格两年；报请上级主管部门，依据有关规定在系统内通报、公布药品、医疗设备、医用耗材违法违规情况及其它处理。

双方订立买卖合同、技术服务合同、建筑工程施工合同等合同以后，本承诺书同时作为双方合同的构成部分。

本承诺书一式两份，一份由医院相关职能部门保存，一份由经营单位保存。

医药生产、经销单位名称：

（盖章）

单位负责人（法定代表人）：

（签名）

日期： 年 月 日

**二、符合性审查**

**（一）符合性自查表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评审内容 | 采购文件要求 | 自查结论 | 证明资料 |
| 响应报价 | 响应报价：  ①响应报价未超过本项目最高限价。  ②对本项目的全部内容进行响应报价。  ③响应报价不存在明显低于其他通过符合性审查响应人报价的，或报价虽明显低于其他通过符合性审查响应人报价，但响应人能够提供证明其诚信履约且不影响服务质量的书面说明等相关证明材料的。  ④响应报价是唯一确定的。 | □通过  □不通过 | / |
| 响应有效期 | 提供《响应承诺函》，响应有效期为提交响应文件的截止之日起90天 | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 法定代表人证明书及授权委托书 | 法定代表人资格证明书及授权委托书：按对应格式文件签署、盖章(原件) | □通过  □不通过 | 见响应文件第（）页 |
| 响应文件签署、盖章 | 响应文件按照采购文件规定要求签署、盖章（包括封面、骑缝以及含有“签字”“盖章”字眼的每一处），不得改动本采购文件中已明确要求不得擅自删改的部分，以及遵守采购文件中已列明必须遵照执行否则按无效响应处理的各类要求。 | □通过  □不通过 | / |
| 本公开比选文件中的“★”号条款要求 | 本公开比选文件中的“★”号条款要求：响应方案一一满足采购文件“★”号条款要求 | □通过  □不通过 | 见“3、响应承诺函” |
| 其他 | 响应文件未含有采购人不能接受的附加条件。 | □通过  □不通过 | 见“3、响应承诺函” |

备注：

1、以上材料将作为响应人符合性审核的重要内容之一，响应人必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效响应。

2、响应人须在“自查结论”栏勾选通过或不通过，在“证明资料”栏填写页码。

3、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）符合性审查证明资料**

**1、法定代表人（负责人）证明书**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院：

\_\_\_\_\_\_\_\_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：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

响应供应商(公章)：

地址：

法定代表/负责人（签名）：

日期： 年 月 日

法定代表人

**有效期内的**居民身份证复印件（正面） 粘贴处

法定代表人

**有效期内的**居民身份证复印件（反面） 粘贴处

**2、法定代表人（负责人）授权委托书**

**（如适用)**

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院：

本授权书声明： （法定代表人姓名） 代表 （公司全称） 授权 （姓名、职务） 为我司的合法代理人，就中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院\*\*\*项目采购活动，全权代表我司参与本项目报名响应和合同执行，以我方的名义处理一切与之有关的事宜。

本授权书自签字之日起生效，特此声明。

响应供应商(公章)：

地址：

法定代表/负责人（签名）：

授权代理人（签名）：

日期： 年 月 日

被授权人（授权代表）

**有效期内的**居民身份证复印件（正面） 粘贴处

被授权人（授权代表）

**有效期内的**居民身份证复印件（反面） 粘贴处

**3、响应承诺函**

致：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

依据贵方（项目名称/项目编号： )的响应邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（响应人名称、地址）提交响应文件正本 1 份，副本 2 份。

在此，我方承诺如下：

1、同意并接受采购文件的各项要求，遵守采购文件中的各项规定，按采购文件的要求提供报价。

2、响应有效期为递交响应文件之日起九十天，成交人响应有效期延至合同验收之日。

3、我方已经详细地阅读了全部采购文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解采购文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。

4、如果我单位成交，我方将保证按照院方认可的条件，以本采购文件内写明的金额、方式和时间要求提交履约保证金（如有）。

5、我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。

6、我方承诺能够完全对采购文件所有带“★”号条款作出响应，具体如下：

（1）第二章用户需求书中第四点服务标准里“★4.1.2维护服务工作时间及人员”、“ ★（7）设备发生故障时投标人须在8小时内提供同等档次的备用设备，直到原设备修复完成。”

7、我方承诺在本次采购活动中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。

8、我方承诺响应文件未含有贵院不能接受的附加条件。

9、我方完全服从和尊重评审委员会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得成交资格。

**（注：本响应承诺函内容不得擅自删改）**

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**三、商务评审**

**（一）商务评审自查表**

**响应人应根据《商务评审自查表》的各项内容填写此表，并提供相应的证明资料及填写页码，如未提供，评审委员会有权认为不具备或不符合，并影响响应人的得分。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审细则 | | 提供情况 | 证明资料（如有） | 自评分 |
| 1 | 管理体系认证(15.0分）  供应商具有：  1.有效的ISO9001质量管理体系认证证书，得3分；  2.有效的ISO45001职业健康安全管理体系认证证书，得3分；  3.有效的ISO14001环境管理体系认证证书，得3分；  4. 有效的企业诚信管理体系认证证书，得3分；  5.有效的知识产权管理体系认证证书，得3分； | 注：以上体系适合或者体现覆盖范围包含“通信设备维护”或“信息系统维护服务”，否则不得分；需提供证书扫描件及全国认证认可信息公共服务平台查询截图 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 2 | 同类项目业绩(8.0分）  2021年1月至今（以合同签订日期为准），根据供应商完成承接桌面终端维护或采购安装调试的业绩进行评分。每提供一个项目业绩得2分，不具备或未提供得0分，本项累计最高得8分。 | 注：投标文件中提供合同关键页（包括但不限于项目名称、合同签订时间、合同签订各方签字盖章页）复印件并加盖供应商公章。未按要求提供证明材料或所提供的材料不清晰或无法凭所提供材料判断是否得分的，均视为不得分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |
| 3 | 供应商综合实力(12.0分）  1、供应商具有有效的信息技术服务标准(ITSS)符合性证书运行维护证书，二级或以上3分，三级得1分，其他不得分。  2、供应商具有有效的广东省安全技术防范系统设计、施工、维修资格证，一级得3分，二级得1分，其他不得分。  3、供应商具有广东省安全技术防范企业设计施工维护能力评价证书，一级得3分，二级得1分，其他不得分。  4、供应商具有有效的信息系统安全运维服务资质，一级得3分，二级得1分，其他不得分。 | 注：投标文件中提供证明文件复印件并加盖供应商公章，未按要求提供证明材料或所提供的材料不清晰或无法凭所提供材料判断是否得分的，均视为不得分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 | （ ）分 |

注：

1、请在表格下方附上相关证明资料，提供所需证书（或证明文件）复印件且加盖公章方可得分，不提供不得分。

2、本表中所要求提交的与评分项目相关的各类证明文件或资料，需清晰反映相关的数据及印章等，如模糊不清无法辨别的，视为未按要求提交，该项评分不得分。

3、本表要求提供的证书等证明文件，如存在有效期的，须在有效期内，否则不予得分。

4、承诺以上响应情况属实，如有虚假响应，同意本项目一票否决，并列入采购人黑名单供应商。

5、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）商务评审证明资料（如有）**

**1、响应人情况介绍表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位名称 |  | | | | | | |
| 注册地址 |  | | | | | | |
| 联系方式 | 法人代表姓名 |  | | 电话/技术职称 | |  |  |
| 授权代表姓名 |  | | 电话/职务 | |  |  |
| 成立时间 |  | 经济类型 | |  | | 登记机关 |  |
| 邮编 |  | 联系电子邮箱 | |  | | | |
| 单位简介及机构设置  (单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量、经营场所、主要或关键货物介绍、生产场所及工艺流程等) |  | | | | | | |
| 单位概况 | 注册资本 | 万元 | 占地面积 | | M2 | | |
| 职工总数 | 人 | 建筑面积 | | M2 | | |

注：1、文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量等。

2、图片描述：经营场所、主要或关键货物介绍、生产场所及工艺流程等。

3、如响应人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、企业股东构成情况表（如有）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 企业名称 | |  | | | | | | | |
| 注册地址 | |  | | | 企业类型 | |  | | |
| 法定代表人姓名 | |  | | | 电话 | |  | | |
| 股东及出资信息 | | | | | | | | | |
| 序号 | 股东名称(姓名/股东全称) | | 股东类型  (法人股东) | 身份证号  /统一社会信用代码 | | 出资额(万元) | | 出资方式 | 占全部股份比例 |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |
|  |  | |  |  | |  | |  |  |

备注：

1.股东或出资人为法人的，填写法人企业全称及统一社会信用代码。出资方式填写：货物、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。

2.响应人必须如实填写股东构成情况，具体信息情况须与“国家企业信用信息公示系统”网站查询的信息一致。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**3、管理体系认证（如有）**

**（与本项目相关的）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 颁发机构 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |
| 年月日 |  |  |  |
| …… |  |  |  |

注：1.响应人应如实填写获得的认证情况，不得弄虚作假；

2.如果响应人获得过认证证书，**请在上表后附认证证书复印件并加盖公章**；

3.如果响应人未获得过任何认证，请在上表正文内容第一行填写“无”。

4.凡证书认证范围与本项目无关的，一律不得分。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**4、同类项目业绩（如有）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **客户单位名称** | **项目名称** | **合同标的内容** | **签约日期** | **合同总价** | **联系人及电话** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

注：1.响应人应如实填写同类项目业绩，不得弄虚作假；

2.提供自2021 年1月1日起（以合同签订时间为准）响应人完成的承接桌面终端维护或采购安装调试的业绩，按商务评分要求进行评分。

3.每份业绩须提供项目合同复印件并加盖公章以作证明，缺一不可。同一客户单位不重复计分。证明文件不符合要求或未提供不得分。公章或合同章上的供应商名称与响应人名称不一致的视为无效，如响应人变更过名称，需提供有关部门证明。

4.如果响应人没有同类经验业绩的，请在上表正文内容第一行填写“无”。

**5、响应供应商的综合实力（如有）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 颁发日期 | 名称 | 级别**（如有）** | 颁发机构 | 有效期 |
| 年月日 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 供应商须如实填写。在填写表格时，如有不适合供应商的实际情况，可根据本表格格式自行划表填写。
2. 提供有效期内的证书复印件，并加盖公章，未提供不得分。

**6、运营服务人员工作经验（如有）**

采购项目名称：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目

注：

1. 供应商须如实提供，说明函或证明材料自拟，加盖公章。
2. 须提供注：任职公司出具的工作年限证明材料(说明函)或提供响应人出具的履历表(加盖响应人公章)，以及提供在职证明或者近三个月的任意一个月社保证明响应人为其缴纳的社保证明材料复印件。未提供或提供不齐全的不得分。证明材料加盖供应商公章。

**7、拟投入本项目人员技术情况（如有）**

采购项目名称：中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院第三方桌面运维项目

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 资格证书 | 经验年限 | 本项目拟担任职务 |
|  |  |  |  |  | …… |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：1.响应人应如实填写拟配备团队人员资质情况，不得弄虚作假；

2.请在表格下方附上所列人员的相关证明资料：须提供以上相关技术人员的资格证书及提供在职证明或者近三个月的任意一个月社保证明响应人为其缴纳的社保证明材料复印件。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**四、技术评审**

**（一）技术评审自查表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审指标 | 评审细则 | 提供情况 | 证明资料（如有） |
| 1 | 运营维护方案(6.0分），（等次分值选择：0.0;2.0;4.0;6.0） | 根据供应商所提供的项目运营维护方案进行评审，总体概述、维护管理重点、难点分析及应对措施：完善、合理、可行为优，得6分；  制度（或方案）、应急计划及措施较完善、较合理的为良，得4分；  制度（或方案）、应急计划及措施不够完善、合理性一般的为中，得2分；  其他或不提供不得分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 |
| 2 | 项目团队运维管理能力评判(18.0分） | 1、项目经理1人：具有中级工程师职称得2分；具有IT服务项目经理得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  2、驻点运维工程师1人：信息系统项目管理师得2分；IT服务工程师得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  3、驻点运维工程师1人：具有网络工程师（计算机技术与软件专业技术资格）得2分；IT服务工程师得2分；低压电工证得2分；本项最高得6分。  4、提供在职证明或者近三个月的任意一个月社保证明、资格证明等复印件（加盖公章）作为评审依据。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 |
| 3 | 安全管理(6.0分），等次分值选择：0.0;2.0;4.0;6.0） | 根据供应商所提供的安全生产管理体系及保证措施情况评审：制度（或方案）、应急计划及措施完善、合理、可行为优，得6分；  制度（或方案）、应急计划及措施较完善、较合理的为良，得4分；制度（或方案）、应急计划及措施不够完善、合理性一般的为中，得2分；  其他或不提供不得分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 |
| 4 | 质量保证措施(5.0分），（等次分值选择：0.0;1.0;3.0;5.0;） | 现场各项施工质量、保证体系完善、合理、可行为优，得5分；  供应商质量保证措施较完善、较合理的为良，得3分；  供应商保证措施不够完善、合理性一般的为中，得1分；  供应商保证措施较差，不够合理的为差，得0分。 | □有 □无 | 见响应文件（ ）页 |

**响应人应根据《技术评审自查表》的各项内容填写此表，并提供相应的证明资料及填写页码，如未提供，评审委员会有权认为不具备或不符合，并影响响应人的得分。**

备注：

1、请在表格下方附上相关证明资料，提供所需证书（或证明文件）复印件且加盖公章方可得分，不提供不得分。

2、本表中所要求提交的与评分项目相关的各类证明文件或资料，需清晰反映相关的数据及印章等，如模糊不清无法辨别的，视为未按要求提交，该项评分不得分。

3、承诺以上响应情况属实，如有虚假响应，同意本项目一票否决，并列入采购人黑名单供应商。

4、本自查表不得擅自删改。

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**（二）技术评审证明资料（如有）**

**1、运营维护方案（如有）**

（按照实际情况自行拟写）

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**2、项目团队运维管理能力评判（如有）**

（按照实际情况自行拟写）

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**3、安全管理（如有）**

（按照实际情况自行拟写）

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日

**4、质量保证措施（如有）**

（按照实际情况自行拟写）

响应人名称（盖公章）：

响应人法定代表人或法定授权代表（签字）：

日期： 年 月 日