**中国康复研究中心医疗纠纷管理系统**

**采购项目**

**竞争性磋商文件**

**2019年11月**

目录

[**第一章 采购邀请** 4](#_Toc20393630)

[**第二章磋商供应商须知** 5](#_Toc20393631)

[一 总 则 6](#_Toc20393632)

[1．项目简介 6](#_Toc20393633)

[2．合格供应商资格条件 6](#_Toc20393634)

[3．适用法律和磋商费用 7](#_Toc20393635)

[二磋商文件 7](#_Toc20393636)

[4．磋商文件构成 7](#_Toc20393637)

[5．磋商文件的澄清或者修改 8](#_Toc20393638)

[三响应文件的编制 8](#_Toc20393639)

[6．响应文件的构成 8](#_Toc20393640)

[7．报价 8](#_Toc20393641)

[8. 响应文件有效期 9](#_Toc20393642)

[四响应文件的签署规定和递交 9](#_Toc20393643)

[9．响应文件签署及规定 9](#_Toc20393644)

[五评审和磋商 9](#_Toc20393645)

[10．响应文件的评审与澄清 9](#_Toc20393646)

[11．磋商 10](#_Toc20393647)

[12．保密原则 10](#_Toc20393648)

[六最后报价 10](#_Toc20393649)

[13．最后报价的提交 11](#_Toc20393650)

[14．逾期提交的最后报价 11](#_Toc20393651)

[七综合评审 11](#_Toc20393652)

[15．评审 11](#_Toc20393653)

[八确定成交候选供应商 14](#_Toc20393654)

[16．确定成交候选供应商原则 14](#_Toc20393655)

[17．最终评价确定 14](#_Toc20393656)

[18．签订合同 14](#_Toc20393657)

[19. 采购终止 14](#_Toc20393658)

[**第三章 技术和服务需求** 15](#_Toc20393659)

[1．项目概述 15](#_Toc20393660)

[2. 采购货物清单 16](#_Toc20393661)

[3. 技术参数要求 16](#_Toc20393662)

[3.1基本需求 16](#_Toc20393663)

[3.2系统功能要求 16](#_Toc20393664)

[3.2.1医疗纠纷管理系统 16](#_Toc20393665)

[3.2.2不良事件管理 18](#_Toc20393666)

[3.2.3满意度调查 18](#_Toc20393667)

[3.2.4系统管理 18](#_Toc20393668)

[4. 采购标交付或者实施的时间和地点 18](#_Toc20393669)

[5. 采购标需满足的服务标准、期限、效率等要求 18](#_Toc20393670)

[**第四章 合同条款** 18](#_Toc20393671)

[**第五章 附件** 25](#_Toc20393672)

[1．分项报价表 25](#_Toc20393673)

[2．法定代表人授权书 26](#_Toc20393674)

[3．相关证明文件 27](#_Toc20393675)

[4．同类项目业绩表 28](#_Toc20393676)

[5．磋商文件技术部分偏离表 29](#_Toc20393677)

[6．投标人需要提供的其他技术证明文件或说明 30](#_Toc20393678)

[7．报价函（最后报价时提交） 30](#_Toc20393679)

[8．最后报价表 31](#_Toc20393680)

# **第一章 采购邀请**

中国康复研究中心对“医疗纠纷管理系统”按照竞争性磋商方式进行采购，特邀请国内有能力从事此项目的供应商参加竞争性磋商。

1. 项目信息

项目名称：医疗纠纷管理系统

项目预算金额：23万元

采购需求：详见第三章

采购人：中国康复研究中心

地址：北京市丰台区角门北路10号

2.首次响应文件提交时间、截止时间及地点：

提交时间：2019年12月6日上午9:00-9:30

截止时间：2019年12月6日上午9:30

地点：中国康复研究中心行政楼第一会议室

在以上截止时间后送达到指定地点的响应文件为无效文件，该文件将被拒收。

3. 最后报价提交时间及地点：

提交时间：预计为2019年12月6日上午10:30，具体时间待磋商后另行通知

地点：同响应文件提交地点

4．凡对竞争性磋商提出询问，请按下列内容与中国康复研究中心信息所联系：

电话：010-87569387

联系人：孙老师

# **第二章磋商供应商须知**

**磋商供应商须知前附表**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **内容** |
| 1 | 采购人：中国康复研究中心地址：北京市丰台区角门北路10号 |
| 2 | 合格供应商资格条件其他要求：无 |
| 3 | 是否专门面向中小企业采购：否 |
| 4 | 是否允许联合体参加磋商：否 |
| 5 | 采购需求响应文件内容要求：技术响应文件(根据技术需求提供详细的技术应答，包括但不限于技术方案、模块说明、功能设计等内容)。报价必须包含与医院第三方相关信息系统做对接产生的所有接口费用。 |
| 6 | 投标报价：对本项目所有内容报价；在磋商会过程中有2次报价环节。 |
| 7 | （1）投标人须在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力和经营许可，向采购人提供货物和服务的法人、其他组织或自然人，须提供相关证明材料（2）投标人须具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，须附相关证明材料或书面声明。（3）投标人须具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供开标前半年内任意一个月的相关证明材料复印件。（4）近三年内（本项目投标截止期前）投标人在经营活动中没有重大违法记录，其中：重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；供应商须提供参与本采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。（5）投标人符合法律、行政法规规定的其他要求。 |
| 8 | 响应文件有效期：90日历天 |
| 9 | 响应文件数量：正本： 1份、副本：3份、电子文档：1份 |

## 一 总 则

### 1．项目简介

1.1 采购人名称、地址：见前附表。

1.2 项目名称：见第一章。

1.3 采购方式：竞争性磋商。

### 2．合格供应商资格条件

2.1 满足以下条件的供应商是合格的磋商供应商，可以参加本次竞争性磋商：

（1）在中华人民共和国境内注册，能够独立承担民事责任，有生产或供应能力的本国供应商，包括企业法人、其他组织、自然人或者联合体。

（2）正式获得了本项目的竞争性磋商文件。

（3）符合前附表中规定的其他要求。

（4）若前附表中写明专门面向中小企业采购的，如供应商所报产品为非中小企业产品，其响应文件将作为无效文件被拒绝。

2.2 如前附表中允许联合体参加磋商，对联合体规定如下：

（1）两个以上供应商可以组成一个联合体，以一个供应商的身份磋商。

（2）联合体各方均应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

（3）采购人根据采购项目对供应商的特殊要求，联合体中至少应当有一方符合其规定。

（4）联合体各方应签订共同磋商协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同磋商协议连同响应文件一并提交。

（5）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共同参加磋商，共同磋商协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到共同磋商协议合同总金额的比例。

（6）联合体各方签订共同磋商协议后，不得再以自己名义单独在同一项目的同一分包（或标段）中磋商，也不得组成新的联合体参加同一项目的同一分包（或标段）磋商。

（7）联合体各方在同一磋商项目的同一分包（或标段）中以自己名义单独磋商或者参加其他联合体磋商的，相关磋商响应文件均无效。

（8）对联合体的其他资格要求见前附表。

### 3．适用法律和磋商费用

3.1 本次采购活动及由此产生的合同受《中华人民共和国政府采购法》及其他有关的法律法规制约和保护。

3.2 磋商供应商应承担自身所有与磋商活动有关的费用，不论磋商的结果如何，在任何情况下磋商组织者均无义务和责任承担这些费用。

## 二磋商文件

### 4．磋商文件构成

4.1 磋商文件包括：采购邀请（含采购公告）、磋商供应商须知、采购需求、附件等。

4.2 磋商供应商应认真阅读磋商文件中各有关事项、格式、条款和规范等，按要求编制响应文件，并对其提交的响应文件的真实性、合法性承担法律责任。如果磋商供应商没有按照磋商文件的要求对磋商文件做出实质性响应，该响应文件将有可能被拒绝。

### 5．磋商文件的澄清或者修改

5.1 在首次提交响应文件截止时间前，采购人、磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改。澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。对磋商文件的修改，将以书面形式通知已获取磋商文件的每一磋商供应商。

5.2在磋商过程中，磋商小组根据与供应商磋商情况，可能对采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款等内容作出实质性变动。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组将以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件。

## 三响应文件的编制

### 6．响应文件的构成

6.1 按照磋商文件的要求，磋商供应商编制的首次响应文件具体构成如下：

（1）分项报价表；

（2）法人代表授权书；

（3）资格证明文件：见前附表要求；

（4）业绩；

（5）采购需求响应文件：见前附表要求

（6）前附表要求的其他内容。

### 7．报价

7.1 在提交响应文件时，供应商要按照磋商文件给出的格式提供报价函和参考报价表；在磋商结束后，供应商按照磋商小组的要求及磋商文件给出的格式提供报价函和最后报价表。报价货币应为人民币。

7.2 如前附表中写明允许采购进口产品的，进口产品应当采用人民币报价。

7.3 每种货物或服务只能有一个报价，不接受具有附加条件的报价，否则其响应文件将作为无效处理。

### 8. 响应文件有效期

8.1 响应文件应自首次提交之日起，按照前附表中规定时间内保持有效，有效期短于要求的响应文件将按无效处理。

## 四响应文件的签署规定和递交

### 9．响应文件签署及规定

9.1 磋商供应商应按前附表中的规定准备和递交响应文件正本、副本，电子版，纸质响应文件封面应注明“正本”或“副本”字样，副本可以是正本的复印件，当正本和副本之间出现差异时，以正本为准。

9.2 响应文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由磋商供应商的法定代表人或经其正式授权的代表按磋商文件规定签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

9.3 供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知。补充、修改的内容作为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

9.4 供应商根据磋商小组的要求对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等做出的澄清、说明或者更正，以及磋商中根据磋商文件实质性变动重新提交的响应文件。

## 五评审和磋商

### 10．响应文件的评审与澄清

10.1磋商小组在确认了磋商文件后，按照磋商文件规定的资格条件对供应商进行资格审查，符合资格条件的供应商将被认定为参加磋商的供应商。

10.2磋商小组按照磋商文件规定的除资格条件外的其它实质性条款，对参加磋商的供应商进行有效性、完整性和响应程度的审查。未实质性响应磋商文件的供应商将按无效处理，不参加后续磋商。

10.3出现下列情形之一的，将被认定为未实质性响应磋商文件：

（1）未按照磋商文件规定要求密封、签署、盖章的；

（2）供应商在报价时采用选择性报价；

（3）供应商不具备磋商文件中规定资格要求的；

（4）不符合法律、法规和磋商文件中规定的其他实质性要求的；

（5）其他法律、法规及本磋商文件规定的属于按无效处理的响应文件的情形。

10.4如果响应文件实质上没有响应磋商文件的要求，磋商小组将予以拒绝，供应商不得通过修改或撤销不符合要求的偏离或保留而使其响应文件成为实质性响应的文件。

10.5对未被认定为参加磋商的供应商和其它未实质性响应磋商文件的供应商，磋商小组将及时告知。

### 11．磋商

11.1 依据磋商文件的要求和各供应商响应文件的应答情况，磋商小组所有成员集中在通知的时间，与参加的供应商逐一进行一轮或多轮磋商。磋商小组将给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

11.2 磋商包括但不限于以下内容：

（1）磋商小组根据磋商文件要求，对照各磋商供应商提交的响应文件中技术、服务等应答情况，进行确认或者询问；

（2）按前附表修改变动磋商文件，并及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商；

（3）针对修改变动的磋商文件，与所有参加磋商的供应商进行确认或者询问。

### 12．保密原则

磋商小组成员以及与磋商工作有关的人员不得泄露评审和磋商过程中获悉的国家秘密、商业秘密，不得超越法规的规定向无关人员告知评审和磋商情况。

## 六最后报价

### 13．最后报价的提交

13.1 磋商结束后，所有继续参加磋商的供应商应在磋商小组规定时间内提交最后报价。

13.2 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

13.3 最后报价由报价函和最后报价表组成，须密封递交，仅需一份正本。

### 14．逾期提交的最后报价

14.1 最后报价须在磋商小组规定的时间内送达指定地点。逾期提交最后报价的磋商供应商将被取消授予合同的资格。

## 七综合评审

### 15．评审

15.1 磋商小组采用综合评分法对各个提交最后报价的供应商进行评审。

15.2 磋商小组各成员应当独立对每个有效响应的文件进行评价、打分，然后汇总每个供应商的得分，计算得分平均值，以平均值高低进行排序。分值计算保留小数点后一位，第二位四舍五入。

评分因素以及权值如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 评审项目 | 评标标准 |
| 投标报价（20分） | 评标价格分数=（评标基准价/投标报价）×价格权重（20%）×100备注：实质性响应招标文件要求且价格最低的投标报价为评标基准价。 |
| 技术部分（50分） | 基本要求响应（共10分） | (1) 系统建设遵循先进性、实用性、安全性、开放性与标准化等原则，保证系统建设、维护、使用的低成本、可靠性、安全性、易用性和易于维护，以保证医院在不断发展壮大形势下的管理需要。（1分）(2) 在技术上，采用.NET技术架构，支持主流的数据库（SQL SERVER 2008/2012 及 MySQL等）。（2分）(3) 信息共享：对信息资源可考虑有条件、分层次共享，使信息既得到充分、有效的利用，又符合内部信息的保密要求。（1分）(4) 灵活性与扩充性：选用符合国际发展潮流的国际标准的软件，使系统具有良好的可移植性、可扩展性，保证在将来发展中迅速采用最新出现的技术，降低系统成本。（1分）(5) 建立高效的信息即时沟通平台和信息交流与共享机制，采集和积累各类信息资源并实现共享，加强内部协作和信息交流快捷畅通，从而降低管理成本，并为领导辅助决策提供最大限度支持。（1分）(6)系统采用B/S方式处理数据，并能够在工作环境下稳定运行。（2分）(8) 系统能提供外接接口功能，与第三方系统实现流程对接功能。（2分） |
| 软件可扩性（共5分） | 能提供投标人或者厂家合作单位成功与第三方系统（如文件档案系统界面、医院HIS、HRP、门户网站界面、CA证书界面等）对接的证明材料，有一项得1分，最高得5分。证明资料需盖有单位章（原件），否则不计分。 |
| 功能需求响应情况（共30分） | 系统功能需求响应情况（由评委进行分析比较、评议、综合打分，优秀30-21分，良好20-11分，一般10-0分） |
| 售后服务能力、措施（3分） | 1.应急服务的实施方案及承诺。 （0-1分）2.对磋商产品在质保期内、外的服务承诺及对采购人使用的培训计划。（0-1分）  3.本地化售后服务方面的承诺。 （0-1分） |
| 技术培训（2分） | 从培训的科学性、计划安排、培训措施等。（由评委进行分析比较、评议、综合打分） |
| 商务部分（30分） | 投标人或生产厂家软件产品知识产权证书（6分） | 具有医疗纠纷管理系统相关著作权，得3分；具有医疗不良事件管理系统相关件著作权，得3分；投标人需提供上述证明材料复印件，否则不予计分。 |
| 投标人或生产厂家的安全保障能力（5分） | （1）信息安全服务资质认证证书（3 分）具备信息安全服务资质认证三级或以上证书；（2）安全等级保护证书（2分）具备安全等级保护二级或以上测评结论证书； |
| 投标人或生产厂家实力（3分） | （1）高新技术企业证书（2分）具备高新技术企业证书得1分，无不得分。（2）优秀软件产品证书（1 分）投标人需提供上述资质证书复印件，否则不予计分。 |
| 项目管理保障措施方案（2分） | 投标人应具备完善的项目管理过程体系，在投标文件中提出具体项目管理及质量保证方案，以保证项目开发过程的可控性。根据投标方案的情况评分：（1）措施完整、详细、可行、针对性强、适合项目需求：2分；（2）措施完整，但不具体：1 分；（3）措施不完整，或不适合项目需求：0 分。 |
|  | 投标人项目团队（2分） | 投标人项目团队应构架合理，应能够承担本项目的工作要求。（1）对拟派项目经理，要求具备信息系统集成及项目经理资质（2）具有≥10年的软件开发从业经验。同时满足两项要求得2分，有一项不满足0分。 |
| 项目业绩评价（共10分） | 投标人或生产厂商同类产品近年（2017年1月1日-至今）业绩，投标人每提供1家业绩得1分；最高得10分；没有不得分。类似项目业绩须提供有效的相关证明资料，具体要求如下：合同复印件，包括买卖双方名称及盖章；**注：提供不全或未提供不得分** |
| 企业信誉(共2分) | 根据投标人或生产厂商守合同重信用等相关证书进行评分，连续5年或以上得2分；连续1-4年得1分；没提供相关证明材料得0分。 |
| 合计 | 100分 |

## 八确定成交候选供应商

### 16．确定成交候选供应商原则

16.1 磋商小组按照打分结果由高到低的顺序提出成交候选供应商。

16.2 如出现评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。如出现评审得分且最后服价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

### 17．最终评价确定

17.1 采购人有权对推荐为成交候选供应商的供应商的资格条件及价格计算方面进行审查。

17.2 采购人从评审报告提出的成交候选供应商中，按照排序由高到低的原则确定成交供应商，也可以书面授权磋商小组直接确定成交供应商。

### 18．签订合同

18.1 采购人将以书面形式向成交供应商发出结果通知。

18.2 成交结果通知书发出后，采购人将与成交供应商签订合同。

### 19. 采购终止

19.1 出现下列情形之一的，采购人将终止竞争性磋商采购活动，发布项目终止公告并说明原因，重新开展采购活动：

（1）因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）符合国家规定需重新采购情形。

# **第三章 技术和服务需求**

### 1．项目概述

**（一）采购标需实现的功能或者目标**

近年来医院病理科工作量逐年增加，对病理科的管理工作提出了更高要求。病理科的主要任务是在医疗过程中承担病理诊断工作，为临床提供明确的病理诊断结果，临床医师主要根据病理诊断结果决定治疗原则、估计预后以及解释临床症状和明确死亡原因。病理诊断作为疾病最终诊断的这种权威性，决定了它在所有诊断手段中的核心地位，因此病理科的内部管理和病理诊断的质控管理对医院整体的诊疗质量具有重要的意义。而建设成熟完善的病理系统，能够帮助整个病理科的管理工作迈上一个新的台阶。

**（二）为落实政府采购政策需满足的要求**

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》规定，本项目投标人为小型或微型企业且所投产品为小型或微型企业生产的，投标人和产品制造商应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人和产品制造商应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

### 2. 采购货物清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **类目明细** | **数量** |
| 1 | 医疗纠纷管理系统 | 1 |
| 2 | 不良事件管理系统 | 1 |
| 3 | 患者满意度问卷调查 | 1 |

### 3. 技术参数要求

## 3.1基本需求

系统建设要遵循先进性、实用性、安全性、开放性与标准化等原则，保证系统建设、维护、使用的低成本、可靠性、安全性、易用性和易于维护，并要求系统具有良好的扩展性，以保证医院在不断发展壮大形势下的管理需要。

在技术实现上，必须采用.NET技术架构，支持主流的数据库（SQL SERVER等）。

信息共享：对信息资源可考虑有条件、分层次共享，使信息既得到充分、有效的利用，又符合内部信息的保密要求。

灵活性与扩充性：选用符合国际发展潮流的国际标准的软件，使系统具有良好的可移植性、可扩展性，保证在将来发展中迅速采用最新出现的技术，降低系统成本。

建立高效的信息即时沟通平台和信息交流与共享机制，采集和积累各类信息资源并实现共享，加强内部协作和信息交流快捷畅通，从而降低管理成本，并为领导督办、辅助决策提供最大限度支持。

系统要求采用B/S方式处理数据，并能够在医院生产环境下稳定运行。

## 3.2系统功能要求

### 3.2.1医疗纠纷管理系统

1. 投诉管理

医疗投诉接待部门在接待患者投诉后，可使用投诉管理功能，将相关的信息录入到系统内。

投诉管理根据投诉的严重程度，可分为投诉与纠纷管理、简易投诉两部分。程度较轻的投诉，如患者的抱怨或一些合理性建议，可以使用简易投诉进行管理，便于快速解决问题。

1. 诉讼管理

无法通过调解解决的，可能会通过法律途径进行解决。投诉管理主要分成三部分：诉讼管理、诉讼进程管理、内部流程文件管理。

诉讼过程中产生的各类文件记录，如基本信息、证据目录、内部讨论记录、听说过程记录、医疗鉴定记录、结案后讨论记录等，均可在诉讼过程文档中管理。

1. 数据报表

可按月、季度、年度的统计方式自动生成汇总报表，对纠纷中产生的第三方调解记录、鉴定记录、赔偿记录进行统计汇总。

1. 管理分析

对科别、医疗过失分类标准（CMN）、时间及成因进行分析。

通过管理分析功能，对医院各环节导致投诉率高发的因素进行集中管理，在PDCA闭环中达到持续化改进目的。

1. 医疗安全风险管理

 医疗安全事件管理，科室医务人员分类上报各种安全事件，填表模板化，事件分类提醒。手机APP上报,对安全事件综合管理，支持统计分析

1. 数据对接

接口方式：通过部署、调用WebService服务，将患者信息以XML格式回传并解析。

接口数据获取业务说明：医疗纠纷系统从HIS系统读取病人基础信息，在医疗纠纷系统中输入“患者编号”（唯一编号）后，触发WebService，从系统中获取相应的唯一的一条数据插入到医疗纠纷系统中，从HIS系统中只是数据的获取，医疗纠纷系统无须再把数据返回给his系统。

1. 知识文档管理

 通过文档管理，提供全院医务人员学习法律法规，学习纠纷案例处理等，通过平台学习提高医疗分享防范意识。

### 3.2.2不良事件管理

 医疗不良事件，护理不良事件（输血不良事件，压疮不良事件，给药不良事件等等），药品不良事件，器械不良事件，不良事件统计处理，查询，通过不良事件系统提高医疗质量。

### 3.2.3满意度调查

 通过微信扫描，实现患者满意度调查，门诊，住院等，系统可以设计问卷，发布问卷，统计汇总

### 3.2.4系统管理

可实现对系统的配置和对使用人员、数据库的管理，包括系统配置管理、用户、权限管理、数据维护、运行日志管理等内容。

### 4. 采购标交付或者实施的时间和地点

（一）采购标交付的时间：合同签订之日起30个工作日。

（二） 采购标交付的地点：采购人指定地点。

### 5. 采购标需满足的服务标准、期限、效率等要求

**（一）采购标需满足的服务标准、效率要求**

投标人应提供实时在线的客户服务，具备灵活多样的通讯手段，提供7×24小时电话支持。实时解决常见问题，如电话支持不能解决问题，需在4小时内安排技术人员上门排除故障。

**（二）采购标需满足的服务期限要求**

投标人在软件系统验收合格后提供一年免费系统维护及软件升级服务。

# **第四章 合同条款**

合同编号：

项目名称：

甲　　方：

乙　　方：

签署日期：

甲、乙双方经过友好协商，遵循自愿、公平、诚实信用、平等互利的原则经平等协商，特签署本合同，供双方履行。

第一条 项目概况

名称：

地点：

第二条 合同组成

下列文件构成本合同的组成部分，是一个整体，彼此相互解释、相互补充。为便于解释，组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下，优先性依次递增：

1.本合同书

2.本项目执行过程中双方签署的技术文件；

3.本合同书、子合同履行过程中甲乙双方签订的合同附件、补充合同、备忘录等其他书面文件。

第三条 合同价款和付款方式

1. 合同价款。本合同总价为人民币¥\_\_\_\_\_\_元（大写人民币：）。

2.付款方式：

签订合同之日起10个工作日内，买方向卖方支付合同总额40%的预付款；所有系统上线安装调试完毕，试运行结束验收合格后10个工作日内，买方向卖方支付合同总额40%的价款；验收合格一年后，买方10个工作日内向卖方支付合同总价20%的价款。

第四条 项目实施周期及项目管理

1. 进度。

1.1自合同签订之日起3个月内完成所有系统的开发上线安装调试，试运行期1个月。

1.2自本合同签订之日起，乙方按照甲方需求，结合自身多年行业经验进行平台的设计及需要个性化开发部分的开发，并以用户最终认可的设计为准，其质量标准应符合国家相关质量标准的规定。

2. 项目管理

2.1乙方有义务保证在合同执行期间保证研发人员的稳定性，乙方人员调整前须以书面方式通知甲方，在更换前应事先征得甲方的书面同意。

2.2乙方有义务根据本合同的规定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料，向有关职能人员调研、了解甲方与本项目建设相关的数据和资料，以对该信息系统定制工作进行全面的研究和设计。

2.3系统项目工作环境提供。乙方应依据工程的进展，在甲方提供相应施工和安装环境所需的合理时间之外，提前5个工作日以书面形式通知甲方。甲方应依据信息系统项目工程的条件和性质，根据工程建设实际需求向乙方提供信息系统的安装和集成环境。

2.4转包或分包。本合同项下的项目禁止转包。违反本条规定的，乙方应依据本合同的相关规定承担违约责任。

第五条甲乙双方的义务与责任

1.甲方的义务与责任

1.1甲方应在双方约定的时间内向乙方提供本项目相关的、所需要的、已完成的前期工作成果资料和用户需求资料，项目初步设计、图纸及其它技术资料。

1.2甲方应协助乙方进行必要的现场考察、用户需求调研，并对建设方案及软件平台具有选择的决定权，有权提出更换乙方项目经理或主要开发团队成员。

1.3按照要求支付合同款。

2.乙方的任务与责任

2.1 按时完成合同约定内容：乙方应按合同规定的内容和时间完成全部工作。除合同另有规定除外，乙方应提供为完成本合同约定内工作所需的技术、劳务、设备、软件系统和其它物品。

2.2 因乙方在软件项目中采用的技术存在漏洞、缺陷而导致系统瘫痪或重要信息泄露，乙方应承担全部责任并赔偿相应损失。

2.3 合同规定的其它一般义务和责任。

第六条 项目变更

为了维护和兼顾各方的利益，确保软件的质量，在本合同签署后，甲、乙双方均有权在履行本合同的过程中合理地提出在软件系统同一大版本内的变更、扩展、替换或修改本项目的某些部分的请求，包括增加或减少软件的相应功能/提高或提升有关技术参数/变更交付或安装的时间与地点。变更须通过书面方式预以确认。

第七条 合同验收

1.项目由甲方组织相关人员组成验收小组（包括采购人、成交供应商、外请专家（如需要））负责验收工作。

2.验收内容包括项目功能检查、项目管理检查。其中功能检查以经双方确认的系统采购需求为验收标准进行验收；项目管理检查以经双方确认的项目主体计划/项目目标责任体系为验收标准进行验收。

3.乙方应按照本合同的安排提前10个工作日通知甲方并向甲方提交验收申请书，甲方应在10 个工作日内组织进行验收工作。如果因甲方原因造成验收延误的，则验收时间应当顺延，顺延时间不超过10个工作日，如甲方逾期仍未验收，且乙方未获得甲方的书面答复，将视为验收通过，双方达成书面谅解意见，作为验收通过的证明。

4.项目验收

验收在经甲方组织的试运行结束时进行。

5.验收时乙方应已经向甲方移交下列但不限于下列资料：

《验收单》、《管理维护手册》、《用户操作手册》、《项目运维方案》、《项目保修方案》；

6.项目验收时，每个主要功能模块存在的瑕疵不能多于整个功能模块总数的10%；系统整体需满足合同补充条款要求，否则应视为本次验收不合格；

第八条 质量保证期

1.质量保证期：本项目自最终验收合格之日起进入质量保证期，质量保证期不少于1年。

2.质量保证期内，乙方有义务配合甲方对项目中所涉及的由乙方开发的软件进行缺陷修复、性能调优工作。由于乙方过错导致的系统bug问题，乙方负责及时维护修复及解决有关问题。

第九条 技术支持与售后服务

1. 乙方在质量保证期内，乙方有义务配合甲方对定制开发部分的软件系统进行缺陷修复、性能调优等工作。质保期内，乙方需提供7X24小时免费技术支持，包括电话支持、上门技术支持,同一大版本内软件系统升级服务。根据用户实际情况及实际需求，对系统进行修改与完善。

2．本合同采购的软件系统在质量保证期内如有升级，乙方免费为甲方更新同一大版本内软件系统升级需求。

第十条 知识产权

1.本项目中由乙方为甲方定制开发的软件系统的知识产权归甲方所有，其表现形式包括但不限于需求说明文件、模型、设计文件等，未经甲方许可乙方不得向第三方展示、出售或进行二次开发。

2．乙方保证，乙方在本合同项下提供给甲方的应用系统及后续同一大版本内升级服务（包括和技术文件等）不侵犯第三人的知识产权。

第十一条 保密条款

1.未经甲方书面允许，乙方不得复制、向他人透露或者使用涉及本合同的资料或数据；

2.乙方有义务遵守和配合执行甲方的保密管理规定与保密措施，并在项目实施完成后，归还甲方提供的非公开的业务资料；

第十二条 不可抗力

1. 由于不可抗力的原因，导致合同不能全部或部分履行（或适当履行）的，免除合同当事人相应的违约责任。

2. 受到上述不可抗力事件影响的合同一方，应当在不可抗力事件发生后立即通知合同另一方，并提供不可抗力情况的有关证明。有不可抗力发生之情形，甲乙双方应当采取必要的措施避免损失的扩大。

第十三条 违约责任

1. 甲、乙双方均应全面履行本合同项下的义务，如因任何一方过错造成合同不能履行、不能完全履行或不适当履行，均视为违约。由有过错的一方负责并承担由此造成的一切损失和费用以及另一方采取合理补救措施的一切费用。守约方可以向违约方要求支付违约金，并要求赔偿由此给守约方造成的损失。

2 乙方同意，如有第三方声称甲方或甲方所许可的用户使用本软件侵犯了第三方的知识产权或其它财产权利，乙方将对由此而引起的任何诉讼或法律请求进行抗辩并由乙方承担相应的全部法律责任。乙方同意支付有关判决或和解所确定的赔偿金额。

第十四条 争议解决

双方在本合同履行过程中若产生争议，首先双方协商解决。若协商不成，双方在此同意，在甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同的生效、变更、暂停与终止

1.本合同经甲、乙双方各自指定的代表人签署并加盖双方公章后生效。

2.如发生以下情况，任何一方有权终止合同，但须以书面方式通知对方：

2.1一方进入破产、撤销或已进入清算阶段，或被解散、被依法关闭；

2.2一方财务状况严重恶化，不能支付到期债务；

2.3出现了合同规定的或法定解除事由；

2.4如因乙方原因满足合同终止的相应条件，则甲方向乙方发出通知，七天后终止合同。任何此种终止都不应损害合同规定的甲方或乙方的任何已有其它权利或权力。在此种终止后，甲方可自己或由任何其他承包商完成合同。

第十六条 合同份数

本合同一式柒份，其中甲方执伍份，乙方执贰份，具有同等法律效力。

**甲方**：中国康复研究中心（公章）

法人或授权代表签字：

地　　址：

邮编：

电　　话：

**乙方：**

法人或授权代表签字：

地址：

邮编：

联系人：

联系电话：

传真：

开户银行：

银行帐号：

签定日期：年月日

# **第五章 附件**

### 1．分项报价表

**项目编号：价格单位：人民币元**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分项名称** | **数量** | **单价** | **总价** |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合计 |  |

出具日期：

授权代表签字：

公章：

### 2．法定代表人授权书

（磋商供应商全称）法定代表人（姓名）授权姓名为全权代表，参加贵公司组织的项目磋商报价活动，全权处理磋商活动中的一切事宜。

　　　　　　　　　　法定代表人签字或签章：

　　　　　　　　　　　　　　单位全称(公章)：

　　　　　　　　　　　　　　日　期：

附：

　授权代表姓名：

　职　　　　务：

　详细通讯地址：

　邮政编码：

　传真：

　电话：

 Email 地址：

### 3．相关证明文件

3.1需提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；

3.2投标人须具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，须附相关证明材料或书面声明（书面声明格式自拟）。

3.3应提供开标前半年内任意一个月的依法缴税凭据复印件及开标前半年内任意一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件；

3.4投标人认为有必要提供的文件。

### 4．同类项目业绩表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目时间 | 项目名称 | 合同金额（万元） | 委托方名称、联系电话 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1.投标人应如实列出以上情况，如有隐瞒，一经查实将导致其投标申请被拒绝。

2. 投标人应按照评分标准中的要求提供业绩证明材料。

出具日期：

授权代表签字：

公章：

### 5．磋商文件技术部分偏离表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 磋商文件技术要求的内容 | 投标人的技术响应内容 | 技术响应偏差说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

出具日期：

授权代表签字：

公章：

### 6．投标人需要提供的其他技术证明文件或说明

投标人视需要自行编写包括但不限于设计方案、运行维护方案、施工工期进度方案、服务方案等投标人认为其他必要的内容。

### 7．报价函（最后报价时提交）

致：中国康复研究中心

在审阅了（项目名称）磋商文件，我方下述签字人将按照磋商文件的规定提供的最后总价为（用文字和数字表示的总价）的货物及服务。并作出如下承诺：

1、如果我们被确定为成交供应商，我们将按照磋商后双方确认的合同条款的要求执行。

2、我方保证忠实地执行买、卖双方所签的合同，并承担合同规定的责任和义务。

3、我方愿意向贵方提供任何与此报价有关的数据、情况和技术资料。

4、我方提交的响应文件及报价自提交日期起天有效，并对我方具有约束力。

5、在正式合同准备好和签字前，本报价函及贵方的书面成交结果通知书将构成约束我们双方的合同内容。

出具日期：

授权代表签字： 职务：

公章：

### 8．最后报价表

**项目编号：价格单位：人民币元**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分项名称** | **数量** | **单价** | **总价** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 合计 |  |

出具日期：

授权代表签字：

公章：