小榄人民医院采购需求书（B类）

填写说明

（一）本采购需求书适用于预算金额**1万元-10万元的**货物、服务等自行采购项目（院内询价）。

（二）科室需要填写以下内容：**表1《采购需求书》；表2样板图片（选填）。**

（三）填表要求

1.按需提供一般不少于**3**家产品及供应商信息。

2.填写完毕后请打印，A4纸张，正反两面。

（四）办结时限：本项目承诺在需求书定稿提交后**5**个工作日内完成项目上网（特殊情况如供应商未能及时提供有效资质证照、合法授权、产品报价或政府采购平台执行等因素可能延迟办结）。

表1

采购需求书

|  |  |
| --- | --- |
| **申请科室** | 科教科 |
| **项目名称** | 住培管理系统及远秋在线考试系统维护 |
| **预算金额** |  |
| **数量** | 1年 |
| **采购要求** | **一、需求描述**针对我院的现有系统：住院医师规范化培训管理系统和医学在线考试系统进行系统技术维护、数据更新、系统升级等运维服务。**二、技术服务内容**1、基础服务 基础服务包括系统日常应用支持、故障支持、BUG管理、配置管理、环境管理等，确保系统的日常正常运行。（1）应用支持：电话咨询解答、技术文档解答、应用软件操作指导。（2）故障管理：应用软件故障导致的死机、数据错误的分析与处理。（3）BUG管理：应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理。（4）配置管理：针对具体的业务应用，进行软件的配置管理。（5）环境管理：由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题的分析与解决：现场服务到客户现场的问题诊断和处理、应用的提升。2、日常升级服务日常服务：包括系统功能升级优化服务、性能优化、数据更新等。（1）功能升级优化：当厂商推出面向市场的系统新版本时，运维商在原有的功能基础上，对产品功能或流程做新增或修改，使系统更适合实际业务。（2）性能优化：在不影响系统运行正确性的前提下，工程师对系统进行性能优化，使系统运行地更快，完成特定功能所需的时间更短，提高用户的使用效率。（3）数据更新：运维商应不定期地对系统的内容进行增补和修订，根据用户单位网络情况，采用网络/光盘或上门更新。3、培训服务培训服务：如有必要，运维商应满足医院对产品进行培训服务的要求等。（1）运维商需对医院项目相关的科室、人员的实际需求，安排响应的培训内容。（2）培训课程安排、培训方式及时间；地点场所由采购人提供；（3）提供系统操作培训：主要面向医院相关管理部门等使用系统的人员，提供操作培训；**三、项目服务要求**1、热线服务：运维商通过电话、微信、QQ等在线服务能够及时、方便的为采购人，提供维护服务维护期内实现7X24技术支持和2小时内响应，并指定责任工程师服务。2、远程维护服务：运维商提供通过远程维护系统对信息系统进行远程调试、修复的服务。3、现场维护：采购人在系统遇到重大故障且不能远程解决时，运维商应在24小时内派遣技术人员到用户现场处解决问题。4、运维服务人员的要求：（1）提供7\*24小时响应和技术支持，一般性维护服务2小时内响应，紧急情况保证1小时内随时响应，并当天解决，保证每月系统非计划停机时间＜60分钟。（2）如遇必须派人现场解决的问题，运维商在收到采购人现场服务通知后，24小时内到达现场，紧急情况保证12小时内到达现场。（3）在合同期间，应保证运维人员的稳定，如果有因离职引起的调整，需提前告知院方，并安排一个月的交接期。**四、商务要求****1.交货及安装、验收要求**1.1交货地点：采购人指定地点。1.2交货期：中标供应商应当在中标通知书发出之日起30日内按招标文件及中标人的投标文件确定的事项与采购人签订合同，签订合同后 5 日内完成设备的安装调试。1.3中标供应商负责派技术人员到现场进行安装调试，直至验收合格，安装调试所需费用应包含在投标总报价内；同时提供培训服务，必须保证需求科室操作人员融会贯通，培训所需费用全部包含在总报价内。1.4验收方式：按《小榄镇公立医院政府采购和验收办法》。★1.5投标供应商须要在投标文件做出具承诺函，该承诺函包括但不限于以下内容:承诺中标后须在中标公告发布之日起五个工作日内提供设备制造厂商开具并盖章的合法有效的授权函原件（盖鲜章）、售后服务承诺函原件（盖鲜章）。**2.售后服务要求**2.1中标供应商必须在中国境内有售后服务机构，并附有售后服务能力说明。★2.2中标供应商须提供软件维护期为 1 年。2.3在售后期内，中标供应商在接到用户的维修通知，响应时间为半小时内，工程师到达现场时间为4小时内，排除故障时限为到达现场后8小时内。2.4如果产品故障在检修12小时后仍无法排除，中标供应商应在24小时内提供不低于故障产品规格型号档次的备用产品供采购人使用，直至故障产品修复。**3.付款方式**★3.1本合同的每笔款项以人民币转账方式支付，合同设备到采购人指定地点交付并完成安装，验收合格后，中标单位凭：（1）合同；（2）验收调试合格报告（加盖采购人公章）；（3）中标供应商开具的正式发票（加盖发票专用章）。★3.2具体付款方式：合同签订后，乙方按合同协议时间提供货物，并经协议规定的验收人员书面确认验收合格后，开具全额发票，甲方确认无误后一个月内支付合同总金额的95%的款项，合同总金额的5%的款项作为售后服务保证金，在质保期满后一次性无息支付。 |
| 产品/供应商信息 |
| 序号 | 品牌、型号/内容 | 供应商联系方式 |
| **1** |  |  |
| **2** |  |  |
| **3** |  |  |
| **制定人签字： 需求/归口部门负责人签字：** **日期：** |