合肥市政府采购示范文本
竞争性磋商文件
（服务类）

项目名称：合肥市第一人民医院采购IT终端运维及伴随性服务

项目编号：2022BFFFN00044

采 购 人：合肥市第一人民医院

采购代理机构：合肥市政府采购中心

合肥市公共资源交易监督管理局

2022年01月

目　录

第一章　磋商邀请 1
第二章　供应商须知 3
第三章　采购需求 22
第四章　评审方法和标准 51
第五章　政府采购合同 58
第六章　响应文件格式 67
第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程 86
第八章　政府采购供应商质疑函范本 90

第一章　磋商邀请

一、项目名称及内容

1.项目编号：2022BFFFN00044

2.项目名称：合肥市第一人民医院采购IT终端运维及伴随性服务

3.项目地点：安徽省合肥市

4.项目单位：合肥市第一人民医院

5.项目概况：合肥市第一人民医院采购IT终端运维及伴随性服务，详见磋商文件

6.资金来源：财政支付

7.项目预算：220万元

8.项目类别：政府采购服务

9.标段（包别）划分：共分1个包，本次采购第1包

二、供应商资格

详见竞争性磋商公告申请人的资格要求。

三、磋商文件的获取

1.获取时间：详见竞争性磋商公告

2.获取方式：详见竞争性磋商公告

四、磋商时间及地点

1.磋商时间：详见竞争性磋商公告

2.磋商地点：详见竞争性磋商公告

五、响应文件提交截止时间

同磋商时间

六、联系方式

1.采购人

采购人：合肥市第一人民医院

地　址：合肥市庐阳区淮河路390号

联系人：郝峰

电　话：0551-62183803

2.采购代理机构

采购代理机构：合肥市政府采购中心

地　址：合肥市滨湖新区南京路2588号（徽州大道与南京路交口）六楼

联系人：李工

电　话：0551-66223922，66223923

3.电子交易系统

名　称：安徽公共资源交易集团电子交易系统

电　话：400 998 0000

4.电子服务系统

名　称：安徽（区域）公共资源交易电子服务系统

电　话：0551-12345

5.政府采购监督管理部门

政府采购监督管理部门：合肥市公共资源交易监督管理局

地　址：安徽省合肥市滨湖新区南京路2588号

电　话：0551-66223530，66223546

七、其他事项说明

1.本项目落实节能环保、中小微型企业扶持等相关政府采购政策。

2.本次竞争性磋商公告同时在安徽省政府采购网、全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）、全国公共资源交易平台（安徽省）上发布。

3.供应商应合理安排磋商文件获取时间，特别是网络速度慢的地区防止在系统关闭前网络拥堵无法操作。如果因计算机及网络故障造成无法完成磋商文件获取，责任自负。

第二章　供应商须知

一、供应商须知前附表

注：本表是本项目的具体要求，是对供应商须知的具体补充和修改，如有不一致，以本表为准。

条款号	条款名称	内容、说明与要求
3.1	采购人	合肥市第一人民医院
3.2	采购代理机构	合肥市政府采购中心
3.3	政府采购监督管理部门	合肥市公共资源交易监督管理局
3.4.4	是否为专门面向中小企业采购	□是　☑否
7.3	现场考察	☑不组织，供应商自行考察 □统一组织 时间：_/_年_/_月_/_日_/_时_/_分 地点：_____/_____ 现场考察联系人及联系电话：____/_____ **备注：如供应商未参加采购人统一组织的现场考察，视同放弃现场考察，由此引起的一切责任由供应商自行承担。**
8.1	网上询问截止时间	2022 年 1 月 27 日 17 时 30 分
9.1	包别划分	☑不分包　　□分为　个包 供应商参加多个包磋商的成交包数规定：____/____
13.1	磋商保证金	☑不收取
14.1	磋商有效期	90 日历日
15.1	响应文件要求	加密电子响应文件
15.3	磋商现场提交的	_____/_____

	其他材料要求	
16.1	响应文件提交截止时间	详见磋商邀请
17.3	响应文件解密时间	响应文件提交截止时间后 30 分钟内（以电子交易系统解密倒计时为准）
19.1	磋商时间	详见磋商邀请
	磋商地点	详见磋商邀请 备注：供应商可以在线解密响应文件，无须现场参加磋商
19.3	评审方法	☑综合评分法
22.4	最后报价扣除	（1）小型和微型企业价格扣除：6%。 （2）监狱企业价格扣除：同小型和微型企业。 （3）残疾人福利性单位价格扣除：同小型和微型企业。 （4）符合条件的联合体价格扣除：/%。 （5）符合条件的向小微企业分包的大中型企业价格扣除：/%。
24.1	确定成交候选供应商和成交供应商	磋商小组推荐成交候选供应商的数量：1-3 家
		确定成交供应商： ☑采购人委托磋商小组确定　　☐采购人确定
27.2	随成交结果公告同时公告的成交供应商的响应文件内容	（1）无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函； （2）主要成交标的承诺函； （3）磋商业绩承诺函；*（如有）* （4）中小企业声明函；*（如有）* （5）残疾人福利性单位声明函；*（如有）* （6）磋商文件中规定进行公示的其他内容。*（如有）*
28.1	成交通知书发出的形式	☐书面　　☑数据电文

29.1	告知磋商结果的形式	☑供应商自行登录电子服务系统查看 ☐磋商现场告知
30.1	履约保证金	（1）金额： ☐免收 ☐合同价的 / % ☑定额收取：人民币壹拾壹万元 （2）支付方式： ☑转账/电汇 ☑支票 ☑汇票 ☑本票 ☑保函 1.如采用金融机构出具的保函（银行保函），应为银行出具的见索即付无条件保函。 2.如采用担保机构出具的保函（担保机构担保），应为经安徽省地方金融监督管理局审查批准，依法取得融资担保业务经营许可证的融资担保机构出具的无条件保函。 （3）收取单位：采购人或安徽合肥公共资源交易中心 （4）缴纳时间：合同签订前 （5）退还时间：服务期满，经采购人考核达标后无息退还 **注意事项：** **（1）以上各类机构出具的以担保函、保证保险承担责任的方式均须满足无条件见索即付条件。** **（2）以担保函、保证保险形式缴纳履约保证金的，受益人和收取单位须为采购人。**
31.1	成交服务费	（1）金额： ☑免收 ☐定额收取：人民币 / 元 ☐按下列标准收取： / （2）支付方式：☐转账/电汇

		（3）收取单位：合肥市政府采购中心 （4）缴纳时间：领取成交通知书前
34.3	质疑函递交方式、接收部门、联系电话和通讯地址	递交方式（任选其一）： （1）书面形式递交 （2）通过电子交易系统递交 接收部门：纪检监察室 联系电话：0551-66223642 通讯地址：合肥市滨湖新区南京路 2588 号（徽州大道与南京路交口）A 区六楼 677 室
35	其他内容	
35.1	关于联合体参加磋商的相关约定（本项目不适用）	（1）联合体参加磋商的，磋商文件获取手续由联合体中任一成员单位办理均可。 （2）联合体参加磋商的须提供联合协议（见响应文件格式），相关证明材料由供应商根据联合协议分工情况及磋商文件要求提供。 （3）联合体各成员单位均须提供营业执照（或事业单位法人登记证书）、税务登记证和无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函。**注：**已办理“三证合一”登记的，响应文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）扫描件即可。
35.2	是否允许大中型企业向小微企业分包	☐是　☑否
35.3	社保证明材料（如有要求）	本项目磋商文件中要求提供的社保证明材料为下述形式之一（响应文件中须提供扫描件）： （1）社保局官方网站查询的缴费记录截图； （2）社保局的书面证明材料； （3）经供应商委托的第三方人力资源服务机构或与供应商有直接隶属关系的机构可以代缴社保，但须提

		供有关证明材料并经磋商小组确认。 （4）参与磋商的院校，社保证明可以用以下任意一种： ①加盖供应商公章的教师证（须为本单位人员）； ②医保证明材料。 （5）其他经磋商小组认可的证明材料。 （6）法定代表人参与项目的，无需提供社保证明材料，提供身份证明材料即可。
35.4	本项目提供除电子版磋商文件以外的其他资料	☑无　□图纸　□光盘　□/ 获取方式： 上述资料请供应商在获取磋商文件后，自行登陆电子交易系统下载本项目附件。
35.5	重要提示	（1）成交供应商应在规定期限内领取《成交通知书》，若成交供应商未在规定期限内领取《成交通知书》，采购人有权取消成交供应商成交资格，并将相关违约行为报送监管部门，实施信用惩戒； （2）成交供应商应在规定期限内提交履约担保并与采购人签订合同，若成交供应商未能在规定期限内提交履约担保或签订合同，采购人有权取消成交供应商成交资格，并将相关违约行为报送监管部门，实施信用惩戒； （3）合同签订后，成交供应商存在规定时间内不组织人员进场开工，不履行供货、安装或服务义务等情况，采购人有权解除合同，并追究违约责任，同时将相关违约行为报送监管部门，记不良行为记录，实施信用惩戒； （4）成交供应商成交后被监管部门查实存在违法行为，不满足成交条件的，由采购人取消成交资格，并做好项目后续工作；

		（5）成交供应商在成交项目发生投诉、信访举报案件、履约存在争议时，拒绝协助配合执法部门调查案件的，采购人可以取消其成交资格或解除合同，并追究其违约责任。
35.6	解释权	（1）构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明； （2）同一组成文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准； （3）如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准，且以专用合同条款约定的合同文件优先顺序解释； （4）除磋商文件中有特别规定外，仅适用于磋商及响应文件提交阶段的规定，按竞争性磋商公告、磋商邀请、供应商须知、评审方法和标准、响应文件格式的先后顺序解释； （5）按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。
35.7	**特别提醒**	（1）本项目评审时将查询响应文件的机器识别码，如不同响应文件的机器识别码相同，相关响应文件将被认定为**响应无效**，并报政府采购监督管理部门处理。 （2）因电子服务系统或电子交易系统出现软件设计或功能缺陷、运行异常等情况，影响政府采购活动正常进行的，政府采购各方当事人免责。
35.8	其他补充说明	无

二、供应商须知正文

1.适用范围

1.1 本磋商文件仅适用于本次磋商所述的服务项目采购。

2.定义

2.1 服务：系指除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括咨询、调研、评估、规划、设计、监理、审计、保险、租赁、印刷、维修、物业管理等。

2.2 时限（年份、月份等）计算：系指从磋商之日向前追溯 X 年/月（“X”为“一”及以后整数）起算。

2.3 业绩：业绩系指符合本磋商文件规定的与最终用户签订的合同或磋商文件要求的相关证明。供应商与其关联公司（如母公司、控股公司、分公司、子公司、同一法定代表人的公司）之间签订的合同，均不予认可。

除非本磋商文件中另有规定，否则业绩均为已服务完毕的业绩，业绩时间均以合同签订之日为追溯节点。

3.采购人、采购代理机构及供应商

3.1 采购人：是指依法开展政府采购活动的国家机关、事业单位、团体组织。本项目的采购人见供应商须知前附表。

3.2 采购代理机构：是指集中采购机构或从事采购代理业务的社会中介机构。本项目的采购代理机构见供应商须知前附表。

3.3 政府采购监督管理部门：各级人民政府指定的有关部门依法履行与政府采购活动有关的监督管理职责。本项目的政府采购监督管理部门见供应商须知前附表。

3.4 供应商：是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、非法人组织或者自然人。分支机构不得参加政府采购活动，但银行、保险、石油石化、电力、电信等特殊行业除外。本项目的供应商须满足以下条件：

3.4.1 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。

3.4.2 具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条关于供应商条件的规定，遵守本项目采购人本级和上级财政部门政府采购的有关规定。

3.4.3 以采购代理机构认可的方式获得了本项目的磋商文件。

3.4.4 若供应商须知前附表中写明专门面向中小企业采购的，如供应商提供的服务非中小企业承接的，其响应文件将被认定为**响应无效**。

3.5 若竞争性磋商公告中允许联合体参加磋商，对联合体规定如下：

3.5.1 两个以上供应商可以组成一个磋商联合体，以一个供应商的身份磋商。

3.5.2 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。

3.5.3 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相关规定。

3.5.4 联合体各方应签订联合协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将联合协议作为响应文件的一部分提交。

3.5.5 大中型企业、其他自然人、法人或者非法人组织与小型、微型企业组成联合体共同参加磋商，联合协议中应写明小型、微型企业的协议合同金额占到联合协议合同总金额的比例。

3.5.6 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。

3.5.7 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供应商另外组成联合体参加本项目磋商，否则相关响应文件将被认定为**响应无效**。

3.5.8 对联合体参加磋商的其他资格要求见供应商资格。

3.6 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。否则其相关响应文件将被认定为**响应无效**。

3.7 为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。否则其响应文件将被认定为**响应无效**。

4. 资金来源

4.1 本项目的采购人已获得足以支付本次磋商后所签订的合同项下的资金。

4.2 项目预算金额或分项（或分包）预算金额见磋商邀请。

5. 磋商费用

不论磋商的结果如何，供应商应承担其所有与准备和参加磋商有关的费用。

6.适用法律

本项目采购人、采购代理机构、供应商、磋商小组的相关行为均受《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目本级和上级财政部门、政府采购监督管理部门的政府采购有关规定的约束，其权利受到上述法律法规的保护。

7.磋商文件构成

7.1 磋商文件包括下列内容：

第一章　磋商邀请

第二章　供应商须知

第三章　采购需求

第四章　评审方法和标准

第五章　政府采购合同

第六章　响应文件格式

第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程

第八章　政府采购供应商质疑函范本

7.2 磋商文件中有不一致的，有澄清的部分以最终的澄清更正内容为准。

7.3 现场考察及相关事项见供应商须知前附表。

7.4 供应商应认真阅读磋商文件所有的事项、格式、条款和技术规范等。

8.磋商文件的澄清与修改

8.1 供应商如对磋商文件内容有疑问，必须在供应商须知前附表规定的网上询问截止时间前以网上提问形式（电子交易系统）提交给采购代理机构。

8.2 采购人可主动或在解答供应商提出的问题时对磋商文件进行澄清或者修改。采购代理机构将在安徽省政府采购网及安徽合肥公共资源交易中心网以发布更正公告的方式澄清或者修改磋商文件，更正公告的内容作为磋商文件的组成部分，对供应商起约束作用。供应商应主动上网查询。采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息引发的相关责任。

8.3 任何人或任何组织向供应商提供的任何书面或口头资料，未经采购代理机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为磋商文件的组成部分。采购代理机构对供应商由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

8.4 对于没有提出询问又参与了本项目磋商的供应商将被视为完全认同本磋商文件（含更正公告的内容）。

9.磋商范围及响应文件中标准和计量单位的使用

9.1 项目有分包的，供应商可参与其中某一个或多个分包的磋商，成交包数详见供应商须知前附表中规定。

9.2 无论磋商文件中是否要求，供应商所投服务及伴随的货物和工程均应符合国家强制性标准。

9.3 供应商与采购代理机构之间与磋商有关的所有往来通知、函件和响应文件均用中文表述。供应商随响应文件提供的证明文件和资料可以为其它语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准。

9.4 除磋商文件中有特殊要求外，响应文件中所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

10.响应文件构成

10.1 供应商应完整地按磋商文件提供的响应文件格式及要求编写响应文件，具体内容详见第六章响应文件格式的相关内容。

10.2 上述文件应按照磋商文件规定的格式填写、签署和盖章。

11.证明标的的合格性和符合磋商文件规定的响应文件

11.1 供应商应提交磋商文件要求的证明文件，证明其响应内容符合磋商文件规定。该证明文件是响应文件的一部分。

11.2 上款所述的证明文件，可以是文字资料、图纸和数据。

11.3 本条所指证明文件不包括对磋商文件相关部分的文字、图标的复制。

11.4 为保证公平公正，除非另有规定或说明，供应商对同一项目磋商时，不得同时提供备选磋商方案。

12.报价

12.1 供应商的报价应当包括满足本次磋商全部采购需求所应提供的服务，以及伴随的货物和工程。所有内容均应以人民币报价，供应商的磋商报价应遵守《中华人民共和国价格法》。

12.2 供应商应在分项报价表上标明分项服务、伴随的货物和工程的价格（如适用）和总价，未标明的视同包含在磋商报价中。

12.3 除非磋商文件另有规定或经采购人同意支付的，最后报价均不得高于磋商文件（公告）列明的项目预算，否则其响应文件将被认定为**响应无效**。

12.4 报价在合同履行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何包含价格调整要求的磋商，其响应文件将被认定为**响应无效**。

12.5 采购人不接受具有附加条件的报价。

13. 磋商保证金

13.1 本项目不收取磋商保证金。

14. 磋商有效期

14.1 磋商有效期为从响应文件提交截止之日算起的日历天数，磋商有效期详见供应商须知前附表。

14.2 在磋商有效期内，供应商的磋商保持有效，供应商不得要求撤销或修改其响应文件。磋商有效期不满足要求的响应，其响应文件将被认定为**响应无效**。

14.3 为保证有充分时间签订合同，采购人或采购代理机构可根据实际情况，在原磋商有效期截止之前，要求供应商延长磋商有效期。接受该要求的供应商将不会被要求和允许修正其响应文件。供应商可以拒绝延长磋商有效期的要求，且不承担任何责任。上述要求和答复都应以书面形式提交。

15. 响应文件的制作

15.1 本项目要求提供加密电子响应文件，响应文件的制作应满足以下规定：

（1）响应文件由供应商使用电子交易系统提供的“投标文件制作工具”制作生成。“投标文件制作工具”可以通过电子交易系统中下载。供应商应当在互联网络通畅状态下启用最新版投标文件制作工具制作响应文件。

（2）在第六章“响应文件格式”中要求加盖供应商电子签章处，供应商均应加盖供应商电子签章或公章。联合体参加磋商的，除联合协议及磋商文件规定须联合体各成员单位各自盖章的证明材料外，响应文件由联合体牵头人按上述规定加盖联合体牵头人单位电子签章或公章。

（3）响应文件制作完成后，供应商应对响应文件进行文件加密，形成加密的响应文件。采用数字证书加密的，加密时响应文件的所有内容均只能使用同一把数字证书进行加密，否则引起的解密失败责任由供应商自行承担。

（4）响应文件制作的具体方法详见“投标文件制作工具”中的帮助文档。

15.2 因供应商自身原因而导致响应文件无法导入电子交易系统电子开标、评标系统的，该响应文件视为无效响应文件，供应商自行承担由此导致的全部责任。（该响应文件是指解密后的响应文件）。

15.3 磋商现场提交的其他材料要求详见供应商须知前附表。

16. 响应文件提交截止时间

16.1 供应商应在供应商须知前附表中规定的响应文件提交截止时间前，在网上提交加密电子响应文件。

16.2 供应商在磋商文件规定的响应文件提交截止时间前上传了网上加密电子响应文件，但未在规定时间内进行解密的，**响应无效**。

16.3 采购人和采购代理机构延迟响应文件提交截止时间的。采购人、采购代理机构和供应商受响应文件提交截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

17. 响应文件的提交、修改与撤回

17.1 供应商应当在第一章“磋商邀请”规定的响应文件提交截止时间前，将加密的响应文件在电子交易系统上传。

17.2 供应商应当在响应文件提交截止时间前完成响应文件的传输提交（以接收到电子签收凭证为准），并可以补充、修改或者撤回响应文件。响应文件提交截止时间前未完成响应文件传输的，视为撤回响应文件。未按规定加密或响应文件提交截止时间后送达的响应文件，电子交易系统应当拒收。

17.3 供应商应在供应商须知前附表规定的解密时间前（以电子交易系统解密倒计时为准）对本单位的响应文件进行解密，采购代理机构工作人员在监督员监督下解密所有响应文件。

17.4 在响应文件提交截止时间之后，供应商不得对其响应文件做任何修改。但属于磋商小组在评审中发现的计算错误并进行核实的修改、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的，不在此列。

18. 磋商小组

18.1 本项目将依法组建磋商小组，磋商小组成员由 3 人以上单数组成，磋商小组及其成员应当依照政府采购的有关规定履行相关职责和义务。

18.2 磋商小组依法对响应文件进行评审，并根据磋商文件规定的程序、评定

成交的标准等事项与实质性响应磋商文件要求的供应商进行磋商。

18.3 磋商小组应当从质量和服务均能满足磋商文件实质性响应要求的供应商中，按照评审方法和标准推荐成交候选供应商，并编写评审报告。

19.响应文件的评审与磋商

19.1 采购人和采购代理机构将在供应商须知前附表规定的时间和地点组织磋商。

19.2 竞争性磋商活动采用综合评分法评审。

综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

19.3 磋商小组将按照磋商文件规定的评审方法和标准对供应商独立进行评审。评审程序如下：

19.3.1 **初审**。磋商小组对供应商必须满足和实质性响应的内容进行评审，供应商未实质性响应磋商文件要求导致响应无效的，磋商小组将以书面询标的方式告知有关供应商。

采购人或采购代理机构将在响应文件提交截止时间后至评审结束前查询供应商的信用记录。供应商存在不良信用记录的，其响应文件将被认定为**响应无效**。

19.3.1.1 不良信用记录指：（1）供应商被人民法院列入失信被执行人；（2）供应商或其法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；（3）供应商被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；（4）供应商被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；（5）供应商被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单，以及存在《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条规定的行政处罚记录。

以联合体形式参加磋商的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体磋商将被认定为**响应无效**。

19.3.1.2 信用信息查询渠道：中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、国家企业信用信息公示系统（www.gsxt.gov.cn）。

注：企业经营异常名录以国家企业信用信息公示系统查询结果为准。

19.3.1.3 信用信息记录方式：采购人或采购代理机构工作人员将查询网页

打印、签字并存档备查。供应商不良信用记录以采购人或采购代理机构查询结果为准。

在本磋商文件规定的查询时间之外，网站信息发生的任何变更均不作为初审依据。

供应商自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查依据。

19.3.2 **磋商**。初审合格后，磋商小组将按网上加密电子响应文件提交顺序集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

19.3.3 **报价**。磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。

19.3.4 **综合评分**。磋商小组只对通过初审，实质上响应磋商文件要求的响应文件进行综合评分。经磋商确定最终采购需求和提交最后报价的供应商后，由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。

19.4 相关说明。

19.4.1 为保证磋商活动顺利进行，供应商可派相关技术人员进行网上答疑；

19.4.2 磋商小组根据与供应商磋商情况可能实质性变动磋商文件的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。磋商文件有实质性变动的，经采购人代表确认作为磋商文件的有效组成部分，磋商小组将以书面形式通知所有参加磋商的供应商。

19.4.3 磋商小组发现供应商的报价或者某些分项报价明显低于其他通过初审的供应商的报价，有可能影响产品质量和不能诚信履约的，应当要求其在合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；供应商不能证明其报价合理性的，其响应文件将被认定为**响应无效**。

19.4.4 无论何种原因，即使供应商磋商时携带了证书材料的原件，但响应文件中未提供与之内容完全一致的扫描件的，磋商小组可以视同其未提供。

19.4.5 磋商小组决定响应文件的响应性及符合性只根据响应文件本身的内容，而不寻求其他外部证据。

19.5 供应商授权代表对磋商过程有疑义，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，应当场提出询问或者回避申请，并说明理由。

20.终止竞争性磋商

20.1 出现下列情况之一时，采购人和采购代理机构有权宣布终止竞争性磋商采购，并将理由通知所有供应商：

（1）有效供应商数量不足，导致本次磋商缺乏竞争的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）因重大变故，采购任务取消的；

（4）政府采购法律法规规定的其他情形。

21.响应文件的澄清、说明或更正

21.1 磋商小组将对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查，审查时可以要求供应商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作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。对不同文字文本响应文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

21.2 磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式（询标）作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。

如有询标，授权代表（或法定代表人）可通过远程登录的方式接受网上询标，也可凭本人有效身份证明参加询标。因授权代表联系不上、没有及时登录系统等情形而无法接受磋商小组询标的，供应商自行承担相关风险。

22.最后报价

22.1 磋商并不限定只进行二轮报价，如果磋商小组认为有必要，可以要求供应商进行多轮报价。

22.2 在磋商内容不做实质性变更或重大调整的前提下，供应商下轮报价不得高于上一轮报价。

22.3 最后报价是供应商响应文件的有效组成部分，最后报价也是签订合同的依据。

22.4 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕

68 号）和《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）的规定，对满足价格扣除条件且在响应文件中提交了《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》或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的供应商，其最后报价按照供应商须知前附表中规定的标准扣除后的价格参与评审。对于同时属于小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，不重复进行最后报价扣除。

接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，可给予联合体或者大中型企业的最后报价按照供应商须知前附表中规定的标准扣除后的价格参与评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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。

23.成交候选供应商的推荐原则及标准

23.1 磋商小组依据本项目磋商文件所约定的评审方法和标准，按照有效供应商综合总得分由高到低依次推荐成交候选供应商。综合总得分出现两家或两家以上相同者，按最后报价由低到高排序推荐成交候选供应商；综合总得分且最后报价均相同的，由磋商小组按照技术指标优劣顺序推荐成交候选供应商。

24.确定成交候选供应商和成交供应商

24.1 磋商小组根据综合评分的结果和供应商须知前附表中规定确定成交候选供应商，并标明排列顺序。排名第一的成交候选供应商经采购人或采购人授权的磋商小组确定为成交供应商后，由采购代理机构在指定媒体上予以公告。

25.编写评审报告

25.1 评审报告是根据全体磋商小组成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由磋商小组全体成员签字。对评审结论持有异议的磋商小组成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。磋商小组成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。

26.保密要求

26.1 评审将在严格保密的情况下进行。

26.2 有关人员应当遵守评审工作纪律，不得泄露评审文件、评审情况和评审中获悉的国家秘密、商业秘密。

27.成交结果公告

27.1 为体现“公开、公平、公正”的原则，磋商结束后，采购代理机构将在安徽省政府采购网（www.ccgp-anhui.gov.cn）、全国公共资源交易平台（安徽省•合肥市）（http://ggzy.hefei.gov.cn）、全国公共资源交易平台（安徽省）（http://ggzy.ah.gov.cn）上发布成交结果公告。

27.2 成交结果公告内容应当包括采购人及其委托的采购代理机构的名称、地址、联系方式，项目名称和项目编号，成交供应商名称、地址和成交金额，主要成交标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求，成交结果公告期限、评审专家名单以及供应商须知前附表中约定进行公告的内容。

28.成交通知书

28.1 采购代理机构发布成交结果公告的同时以供应商须知前附表规定的形式向成交供应商发出成交通知书。

28.2 成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。成交通知书发出以后，采购人改变成交结果或者成交供应商放弃成交资格，应当承担相应的法律责任。

28.3 成交通知书是合同的组成部分。

29.告知磋商结果

29.1 在公告成交结果的同时，采购代理机构同时以供应商须知前附表规定的形式告知未成交供应商本人的评审得分和排序。

29.2 采购代理机构对未成交的供应商不做未成交原因的解释。

30.履约保证金

30.1 成交供应商应按照供应商须知前附表规定缴纳履约保证金。

30.2 如果成交供应商没有按照上述履约保证金的规定执行，将视为放弃成交资格。在此情况下，采购人可确定下一成交候选供应商为成交供应商，也可以重新开展采购活动。

31.成交服务费

31.1 本项目成交服务费的收取按供应商须知前附表的规定执行。

32.签订合同

32.1 采购人与成交供应商应当自发出成交通知书之日起 30 日内签订合同。

32.2 磋商文件、成交供应商的响应文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

32.3 成交供应商拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的成交候选供应商名单排序，确定下一成交候选供应商为成交供应商，也可以重新开展采购活动。成交供应商拒绝签订政府采购合同的不得参加对该项目重新开展的采购活动。

32.4 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。

33.廉洁自律规定

33.1 采购代理机构工作人员不得以不正当手段获取政府采购代理业务，不得与采购人、供应商恶意串通。

33.2 采购代理机构工作人员不得接受采购人或者供应商组织的宴请、旅游、娱乐，不得收受礼品、现金、有价证券等，不得向采购人或者供应商报销应当由个人承担的费用。

34.质疑的提出与接收

34.1 供应商认为磋商文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购质疑和投诉办法》的有关规定，依法向采购人或其委托的采购代理机构提出质疑。

34.2 质疑供应商应按照财政部制定的《政府采购质疑函范本》格式（详见磋商文件第八章）和《政府采购质疑和投诉办法》的要求，在法定质疑期内以书面形式提出质疑，超出法定质疑期提交的质疑将被拒绝。针对同一采购程序环节的质疑应一次性提出。

超出法定质疑期的、重复提出的、分次提出的或内容、形式不符合《政府采购质疑和投诉办法》的，质疑供应商将依法承担不利后果。

34.3 采购代理机构质疑函接收部门、联系电话和通讯地址，见供应商须知前附表。

35.需要补充的其他内容

需要补充的其他内容，见供应商须知前附表。

第三章　采购需求

前注：

本说明中提出的技术方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足用户实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经磋商小组评审认可。

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	合同生效后，按季度付款。合同履约期内，若考核成绩在85分以上（含85分），甲方向乙方支付全额月度款项。其中，每月运维费用合同金额＝运维合同费用/运维服务月数；若月考核成绩在60分以上（含60分）、85分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为（85-考核分数）*合同总价*1‰元（扣款金额不高于当月运维外包费用总额）；若季度内月考核成绩在60分以下的，则当月不予付款，甲方有权全部或者部分中止本协议；乙方连续三个月度考核得分低于70分或单月度考核得分低于 60分，甲方有权全部或者部分中止本协议；因乙方考核不合格导致合同全部或者部分终止协议情况的，乙方为甲方提供的打印设备、耗材、维护零配件以及辅材等（已经在甲方办公场地使用），资产所有权属于甲方，乙方无权收回。
2	服务地点	合肥市第一人民医院，采购人指定地点
3	服务期限	合同签订后1年。合肥市第一人民医院每月对运维外包项目进行月度考核，服务期限内平均月度考核成绩90分以上（含90分）的，1年服务期满后，在

		年度预算能保障的前提下，合同甲乙双方无书面异议，可续签2年（续签合同1年1签），续签合同综合单价不变。
4	本项目采购标的所属行业	软件和信息技术服务业

二、项目概况

本次采购的内容为合肥市第一人民医院 IT 终端运维、核心基础架构运维及信息安全运维。

三、服务需求

（一）指标重要性表述

标识重要性	标识符号	代表意思
重要指标项	★	评分项，每满足一项得 2 分
无标识项		不作为评审内容，响应文件中无需列明。合同签订后将作为履约验收的依据，合同签订后，采购人将按磋商文件此项要求进行验收，如不满足，采购人有权终止合同，成交供应商承担由此产生的一切后果及责任。

（二）服务需求指标要求

1、IT 终端运维及伴随性服务内容

运维服务范围：

⑴故障响应及处理：及时响应后台办公和前台营业（生产） IT 终端的各类故障（软件故障、硬件故障、服务请求）申告，并对故障设备进行专业检测，发现故障原因并解决故障。

⑵终端保养与维护：定期（一般不超过一个季度）对合肥市第一人民医院内的IT终端进行针对性保养和维护。

(3)线路整理与维护：网络配线间内设备和配线机柜内的清洁、养护；二层交换网络的网络设备、传输线缆、综合布线及相关设备线路维护工作，各类设备间跳线、设备末端跳线、营业台席（含自助设备）弱电线缆、信息点面板及模块、设备电源线的日常维护等。

(4)设备新增与退网：各类设备出现新增、搬迁、退网时，负责操作系统及应用程序等软、硬件的安装调试工作。

(5)定期巡检与诊断：制定完备的巡检计划，定期对各类后台办公和前台营业（生产） IT 终端进行定期巡检，发现、记录并消除终端存在的运行隐患，对于严重隐患应及时报备合肥市第一人民医院信息科负责人。

(6)基础资料整理与保管：对各类故障的响应和处理过程、备品备件的使用情况、故障终端信息等基础资料进行记录、整理成册并按期上报合肥市第一人民医院信息科负责人。

(7)重要事项保障：重大活动或重要工作期间，为保障院内各类IT 终端的可靠、安全运行，成交供应商应根据合肥市第一人民医院的要求，派维护人员进入现场实施现场保障服务，以确保各类终端在特殊时期正常运行。

(8)配件及耗材管理：成交供应商在每个驻点工作站应建立备用设备以及配件库，根据合肥市第一人民医院信息科要求和运维工作实际需要配备一定数量的配件和耗材。备件材料应登记造册，妥善存放，定期检测，规范保管领用，不得随意挪用。

(9)其他：其他涉及 IT 终端稳定持续运行的事项。

合肥市第一人民医院对所用的电脑（包括但不限于台式电脑、笔记本电脑、掌上电脑） 及打印机（包括但不限于针式打印机、喷墨打印机、激光打印机、票据打印机、标签打印机、多功能一体机、数码复合机)、传真机、复印机、扫描仪、投影仪、无纸化设备等终端外围设备（含后续因实际工作需求而新增的 IT 设备）；办公区域的二层交换之内的网络设备、传输线缆、综合布线及相关设备电源线，以及采购人业务、管理系统的桌面级维护工作。本次 IT 终端运维外包服务项目拟对全院计算机设备维修（含维修配件）、维护（指操作系统安装

及医院各大系统安装等），打印设备的维修保养、耗材的供应（硒鼓墨盒色带等）全部交由成交供应商免费提供。

常用维修辅材由成交供应商根据实际需要免费提供，包括常用维护工具、辅助性耗材。其中，常用维护工具包括螺丝刀、镊子、万用表、寻线仪、测线仪、平口钳、斜口钳、尖嘴钳、老虎钳、网线钳、打线刀、剥线刀、扳手、电烙铁等。辅助性耗材包括日常维护及零星综合布线所需的超五/六类线缆（不含大规模综合布线工程用辅材）、电源线、电话线、跳线、接线端子、网络水晶头、电话水晶头、扎带、缠绕管、线槽等材料。

2、采购人现有设备资产类型及数量

资产类型	明细	单位	维保数量（暂定）
针式打印机	包含但不限于得实 2600 等系列	台	81
喷墨打印机	包含但不限于爱普生 L313/380、佳能 2780 等系列打印机	台	24
黑白激光打印机、多功能一体机	包含但不限于惠普 1020、1108、P1106、M1005 以及三星 3325DN 等系列打印机	台	752
A4 彩色激光打印机	包含但不限于惠普 1025、M200 等系列打印机	台	40
热敏打印机	包含但不限于斑马 GT888、佳博 80300、4231 以及爱普生 T88 等系列打印机	台	430
计算机	医院现有 PC 电脑主机、显示器	台	2095
总计		台	3422

说明：

1） 上表数量仅供供应商报价参考，最终以实际数据为准；

2） 自合同生效起，以三个月为一个周期，合同甲乙双方根据采购人实际设备资产数量支付对应金额。以上表中列出的数量为基准，设备数量每降低 10 台，按合同

单价降低付款金额，设备数量每增加50台，按合同单价提升付款金额。如设备降低数量在10台以内或增加数量在50台以内，总运维费用不变。

3、整机、耗材、零配件以及设备维护说明

办公PC、针式打印机、喷墨打印机、A4幅面黑白激光打印机、A4幅面黑白激光、A4彩色激光、黑白多功一体机以及热敏打印机类型的资产类型为本次服务范围内。

针式打印机：色带芯、色带架以及设备维修所更换的全部配件费用，对于采购人在合同期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由成交供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产OEM产品，参考品牌：莱盛、格之格、天威等品牌且满足用户的打印质量要求；

喷墨打印机：墨水盒、打印头以及设备维修所更换的全部配件费用，对于采购人在合同期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由成交供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产OEM产品，参考品牌：莱盛、格之格、天威等品牌且满足用户的打印质量要求；

A4 幅面黑白激光打印机、A4彩色激光打印机和多功能一体机：硒鼓、粉盒、加粉以及设备维修所更换的全部配件费用，对于采购人在合同期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由成交供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产OEM产品，参考品牌：莱盛、格之格、天威等品牌且满足用户的打印质量要求；

热敏打印机：碳带、热敏纸、铜版纸以及设备维修所更换的全部配件费用，对于采购人在合同期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由成交供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产OEM产品，且满足用户的打印质量要求；除此项热敏打印

机用纸张以外，其他所有打印机纸张不包含在本次服务范围内。

A3 幅面的数码复合机：不需要本次成交供应商提供硒鼓、碳粉、粉盒、零配件以及设备更替,但故障响应、排查、定期巡检服务由本次成交供应商负责提供。

办公 PC 类：包含台式计算机主机、显示器。CPU 风扇、电源、内存、硬盘、键盘鼠标以及主板的维修、更换属于本次服务范围内，收费数量标准以主机数量为基准。**电脑升级及整机更换不属于本次服务范围内容。**

弱电布线：单次 10 个弱电节点，一个月内不超过 30 个弱电节点的，属于本次服务范围内。

合同签订后，成交供应商应对各院区所有运维信息点进行全面排查、问题整改。

4、维护实体变更说明

维护实体指现有打印设备资产。本次成交供应商需按采购人要求缩减打印设备数量，减少不必要的资产投入。双方根据打印设备资产数量支付对应金额。自合同生效起，以三个月为一个周期，双方根据采购人实际设备资产数量支付付款金额。以磋商文件列出的数量为基准，设备数量每降低 10 台，按合同单价同比降低付款金额，设备数量每增加 50 台，按合同单价同比提升付款金额。如设备降低数量在 10 台以内或增加数量在 50 台以内，总运维费用不变。

5、服务资源配置

5.1、人员配置

1） IT末梢运维服务人员

★根据采购人设备资产数量，每增加 120 台打印设备数量配备驻场服务工程师 1 名，本次项目最低人员驻场数量要求为：总院本部 5 名、滨湖院区 5 名、蜀山院区 2 名。本次项目运维服务对象是合肥市第一人民集团医院辖区内的所有 IT 末梢终端设备，驻场人员数量要求是采购人最低人员配置要求，供应商应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的成交供应商驻场人员增加的，属于本次服务范围内。**（响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函）**

★成交供应商自合同生效 3 个自然月内，所提供全部驻场服务人员应与成交供应商签署合法劳动协议，且按相关法律规定购买社保，否则，采购人有权拒绝

支付所有款项并保留合同终止与追究成交供应商相关法律责任的权利(**响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函**)。

★成交供应商自合同生效3个自然月内，为本项目所提供的合格、合法驻场服务人员，应全部取得符合ITSS服务标准的IT服务工程师证书，否则，采购人有权拒绝支付所有款项并保留合同终止与追究成交供应商相关法律责任的权利。(**响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函**)。

★响应时限要求：

一般故障：20分钟内到场，1小时内解决；紧急故障：10分钟内到场，30分钟内解决；**（响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函）**

★入场交接期间，成交供应商除配备本地驻场服务人员外，每个区域需额外配备至少2名人员参与交接期工作，参与驻场服务的运维服务人员中至少有6名人员具备三级综合医院运维服务经验，且服务期不少于2年(**响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函扫描件**)。

★要务保障期间，采购人有重大任务分配，包含但不限于集中巡检、终端软件安装、病毒查杀等，成交供应商按采购人实际工作需要，除现有驻场服务人员外，额外免费配置足够人员协同工作。额外配备人员数量原则：不低于8人，为期不低于15个工作日、不超过30个工作日。期间所有费用由成交供应商自理。**（响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函）**

2）IT核心基础架构、信息安全运维服务人员要求

成交供应商为本项目提供3名IT核心基础架构运维服务人员和信息安全技术专员对接采购人运维服务工作。

后台配备工程师：一线工程师2名；二线工程师2名；三线工程师2名。

★成交供应商为本项目配备的人员资质要求涵盖:CCRC安全运维、CISP-PTE、ITSS工程师、RHCE红帽认证工程师、VMwareVCP、VMwareVCAP、华为HCNP、PMP项目管理证书、网络高级工程师资格认证证书等(**响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函**)。

服务模式为：非驻场服务/临时驻场服务；

响应时限：一般故障：30 分钟内到场，2 小时内解决；紧急故障：30 分钟内到场，1 小时内解决；

5.2、备品备件要求

以下备品备件由成交供应商自入场后一个月内提供，当备品、备件在维护中因损坏、长期占用的，成交供应商应在 7 个工作日内提供同等要求的备品、备件（相应费用包含在报价中）。

<table>
<tr><td colspan="4">备用设备明细</td></tr>
<tr><td>设备类别</td><td>明细</td><td>配备标准</td><td>备注</td></tr>
<tr><td rowspan="5">打印机系列</td><td>A4 幅面黑白激光打印机</td><td>60:1</td><td rowspan="6">备用设备提供时限：故障修复完成后三个工作日内撤出备用设备。</td></tr>
<tr><td>A4 幅面黑白多功能一体机</td><td>40:1</td></tr>
<tr><td>A4 幅面彩色喷墨打印机</td><td>50:1</td></tr>
<tr><td>针式票据打印机</td><td>30:1</td></tr>
<tr><td>热敏打印机</td><td>50:1</td></tr>
<tr><td>PC 电脑</td><td>与现有设备配置相当</td><td>400:1</td></tr>
<tr><td colspan="4">常用维护耗材</td></tr>
<tr><td>类别</td><td>明细</td><td>配备标准</td><td>备注</td></tr>
<tr><td>工具</td><td>常用维护工具</td><td>人均一套</td><td></td></tr>
<tr><td>网线</td><td>六类网线</td><td>常备2箱</td><td>用于零星维护用，单个铺 设点不超过5个，单点线 路不超过 100 米以上的使 用范围。</td></tr>
</table>

网络水晶头	六类水晶头	人均一盒，用完补充	零星维护使用
电话水晶头		人均一盒，用完补充	零星维护使用
线槽	明线布线用	20米	
缠绕管	强弱电分离用	20袋	
扎带	线路捆绑	20包	
1T硬盘	台式机硬盘	2块	
	笔记本硬盘	2块	
4G 内存条	台式机内存条	2个	
	笔记本内存条	2个	
电源	台式机主流电源	2个	
	笔记本主流电源适配器	2个	
CPU风扇	台式机主流风扇	10个	
	笔记本主流风扇	5个	
注：以上为常用辅材列表，实际维护工作中需要增加的备品备件，成交供应商按采购人提出的数量与型号要求增加相应条目。			

6、智慧运维服务平台建设

为实现运维服务质量考核，以及收集运维服务数据，在服务期内，成交供应商需负责为本次项目搭建一套“IT终端运维管理及呼叫中心系统”，所产生的费用由供应商自行在报价中考虑。

“IT终端运维管理及呼叫中心系统”具体功能要求如下：

（1）总体要求：

系统支持私有云、公有云的部署方式；数据安全及系统维护成本考虑，系统应自带数据库并对数据做加密处理；系统功能模块可根据管理员要求灵活关闭或开启。

系统同时支持：WEB端、微信公众号、微信小程序、手机APP、PC客户端。

工单来源：用户PC端、微信端、call center（呼叫服务中心）报修；为第三方告警、报修平台提供标准接口。

★供应商根据采购人实际使用需求，对于采购人个性化需求的功能模块提供免费的个性化开发服务。系统为供应商自主研发的，**响应文件中提供此系统软件的计算机软件著作权登记证书或者专利证书扫描件**；系统为供应商购买第三方的，**响应文件中除提供此软件的计算机软件著作权登记证书或者专利证书扫描件外，还须提供软件生产厂商的授权函扫描件，授权函应对售后服务做出在服务期间免费提供个性化需求开发的承诺。**

（2）信息中心呼叫中心运维管理系统具体功能模块：

1）部署环境：支持 android 端和 PC 端同时部署模式；

2）来电记录：支持来电自动触发弹窗，显示报修人具体信息，包含但不限于报修人：来电号码、姓名、科室/部门名称、资产列表、历史报修等；

3）录音：支持本地或服务端录音，支持将录音文件发送至工单平台，运维技术人员和管理员可同时播放录音；

4）工单分配：支持工单分配给指定服务人员或分配至运维组，接收工单个人或者组成员均可以收到工单提醒；

★5）其他要求：采购人除提供人工坐席值班台安装所使用的android手机或PC外，不额外提供其他设备；人工坐席弹窗功能支持多路电话同时呼入且分别弹窗的模式；系统成熟稳定，在运营中不得出现闪退、不弹窗、无法录音或录音不清晰现象（**响应文件中提供加盖供应商公章或电子签章的承诺函**）。

6）IT 终端运维管理系统中的呼叫中心系统支持与院级呼叫中心系统对接，对接中产生的软件改造成本费用由成交供应商自行承担。

（3）工单管理：

1）报修：支持用户通过PC端WEB界面、微信、PC客户端、多种方式报修；支持扫描资产的二维码报修、信息查询；具备报修过程语音转文字功能；

★2）工单接收：支持多人“抢单”，超过预设时限自动语音播报工单自动派送功

能;（**响应文件中提供功能截图**）

★3）到场考核：报修部门所属二维码扫描、报修资产所属二维码扫描以及用户端验证方式考核服务人员到场。系统可根据预设考核时限自动判定是否超时，并在超时前根据预设提醒 时限进行超时提醒，支持延时申请。（**响应文件中提供功能截图**）

4）工单转派：支持工单转派给个人或组的模式；转派过程可看到同组人员的工单待处理数量;

5）故障处理：据资产类型和报修故障主体，可查看知识库；查看故障资产历史报修状态；可查看零配件类型以及库存数量；支持故障完成后编辑或引用知识库完善处理结论;支持处理结论上报至知识库。系统可根据预设考核时限自动判定是否超时，并在超时前根据预设提醒时限进行超时提醒，支持延时申请。

★6）工单补录：支持维护人员自行补录工单（**响应文件中提供功能截图**）

7）服务评价：派送工单或补录工单完成后，资产使用人或报修人可收到满意度评价信息； 系统支持用户灵活设定满意度评价维度；系统可设定服务评价提醒规则，24h 内分阶段系统提醒、电话服务中心提醒。

（4）巡检管理

1）巡检任务下发：支持按科室/部门、资产类型、故障率排行榜、资产分布区域等多维度下发巡检任务；支持巡检任务与人员或组成员关联;

★2）巡检过程管理：支持扫码巡检；不同类型资产巡检维度可灵活、区分设定； 支持显示漏巡资产明细。（**响应文件中提供功能截图**）

3）巡检问题管理：支持将巡检过程发现的问题资产派送工单或生成巡检待解决工单;

4）巡检报表生成：系统自带标准巡检报表，包含但不限于资产信息、巡检完成明细、巡检结束图片、巡检问题清单等；支持用户自定义设定巡检报表内容。

（5）知识库：

1）知识库上报：系统支持工单关联上报和个人编辑知识库两种方式；支持批量导入知识库；

2）知识库评价：支持知识库条目“点赞”；可查看知识库“贡献者”的知识库引用次数和“点赞”次数；

（6）计划任务：

支持管理员下发计划任务，下发内容包含但不限于任务内容、任务完结时限、执行人以及阶段汇报周期等；管理员可将计划任务发送给个人或组；任务接收人可按照要求完成阶段汇报以及收到限时提醒等；管理员在任务下发中可看到全员任务待完成状态、已完成状态等；

（7）系统具有资产新增、资产废弃、资产变更功能；支持多种二维码附码方式；支持与第三方资产管理系统对接，并提供标准接口；

（8） 合同、文件管理：

支持合同、文件多种方式上传附件；体现合同签署日、阶段付款明细、合同截止日、货物保修状态等信息；可根据合同主题字段模糊查询；

（9）项目管理：

1. 可灵活定义项目的类型及各类型的项目阶段

2. 可批量添加各项目的任务

3. 任务可以灵活拖动到不同的阶段

4. 任务可设私密、审批流程、紧急程度

5. 任务甘特图可以自由调整任务的执行周期

6. 个人项目工作台实时了解个人任务执行情况

7. 可查询各项目的任务图形分析报表

8.需要记录项目及任务的执行动态每一个步骤留下操作日志信息

9.允许自由调整项目阶段流程步骤

10.超时任务要给予提醒

（10） 即时通讯：

1.组织架构式的即时通讯架构 ； 自有云部署方式；

2.具备一对一交流和多对多的交流

3.允许个人创建群组进行交流

4.可以发图片和附件上传

5.可以语音通话和视频通话

6.可以远程协助解决终端问题

7.聊天记录需要保存到服务器

8.可以在即时通讯系统直接创建故障、报修工单

9.可查询个人报修工单的维修进度

（11）统计报表：

★根据系统功能预设统计报表，包含但不限于工单数量、工单处理时效、资产完好率、 满意度、资产故障排行等；支持用户自定义设定统计报表；（**响应文件中提供功能截图**）

（12） 值班看板：

支持值班看板展示；展示内容包含但不限于人员工单处理排行、资产故障率排行、工单总量、未处理事件、满意度、超时工单等；支持用户自定义设置值班看板显示内容。

（13）运维过程中的质量控制：

★系统包含智能穿戴设备，对运维人员处理工单的整个过程进行服务质量监

督，并以附件的形式保存在系统对应的工单中。系统对服务过程中的异常行为可实时发送告警。供应商办公场地应具有综合监控平台，对现场服务异常行为告警及时掌握并及时解决，异常行为告警包含但不限于：工单超时、现场与用户发生争执、工单投诉、设备多次且重复维修等。（**响应文件中提供系统获取现场服务录音以及自动审核的功能截图**）

7、本次采购范围外耗材、IT设备、零配件需求

采购人另行付费的 IT 设备、耗材以及零配件是指在实际维护工作中，采购人 IT 资产因故障修复所必须更换的配件、耗材以及设备，且不在本次服务范围内的。以下明细为采购人在运维工作中已发生过的 IT 设备、耗材以及零配件的采购记录，供应商在响应文件中提供相应报价（该部分费用另行报价，不包含在本次总报价范围内），由磋商小组在综合评分阶段进行评分。合格的成交供应商在后期运维服务期间遇到不在本次列表范围内的 IT 设备、耗材及零配件的，须经过采购人同意后方可开展相关维护工作，**采购人不保证具体采购数量，具体以实际使用为准**。

具体明细如下：

序号	名称	参考品牌	单价最高限价（元）	单价报价（元）
1	内存条 台式机内存条4G	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	195	
2	内存条 台式机内存条8G	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	322	
3	内存条 台式机内存条4G	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	165	
4	内存条 台式机内存条8G	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	205	

5	内存卡tf（micro sd） 32G	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	68	
6	内存卡tf（micro sd） 64G	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	117	
7	内存卡tf（micro sd） 128G	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	147	
8	U盘32G(USB3.2/200MB/S)	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	37	
9	U盘64G(USB3.2/200MB/S)	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	49	
10	U盘128G(USB3.2/200MB/S)	金士顿/三星/现代/其他同等（或优于）档次的品牌	97	
11	机械硬盘 1T(7200rpm高速）	希捷/西部数据/日立/其他同等（或优于）档次的品牌	264	
12	机械硬盘 2T(7200rpm高速）	希捷/西部数据/日立/其他同等（或优于）档次的品牌	351	
13	移动硬盘1T（USB3.0/2.5英寸/兼容MAC）	希捷/西部数据/日立/其他同等（或优于）档次的品牌	303	
14	移动硬盘2T（USB3.0/2.5英寸/兼	希捷/西部数据/日立/	401	

	容MAC）	其他同等（或优于）档次的品牌		
15	移动硬盘4T（USB3.0/2.5英寸/兼容MAC）	希捷/西部数据/日立/其他同等（或优于）档次的品牌	646	
16	SSD硬盘120G(SATA3.0接口)	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	165	
17	SSD硬盘240G（ SATA3.0接口)	金士顿/三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	214	
18	SSD硬盘480G（SATA3.0接口）	金士顿 /三星/威刚/其他同等（或优于）档次的品牌	342	
19	HDMI高清线（3米）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	39	
20	HDMI高清线（5米）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	57	
21	HDMI线1.5米	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	25	
22	HDMI转VGA转接器（音频接口/铝壳款）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	63	
23	VGA转HDMI（音频供电二合一/分体式/0.5米）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	115	
24	音频线AUX音频线/3.5mm/5米	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	35	
25	打印机共享器1拖2	绿联/优联/品胜/其他同	87	

		等（或优于）档次的品牌		
26	打印机共享器1拖4	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	107	
27	USB转并口（36针3米）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	67	
28	HDMI视频采集卡（USB/Type-c双输出）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	87	
29	HDMI视频采集卡（4K高清采集录制/多功能款)	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	460	
30	高清线（10米）（4K数字高清线/HDMI工程级）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	146	
31	usb 延长线 5 米(usb3.0带信号放大器)	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	87	
32	PCI 网卡（Pci-e转usb3.0 4口0	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	107	
33	USB无线网卡（650M/5G双频/接收WiFi）	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	57	
34	千兆无线路由器（2.5G有线网口/160MHz大频宽）	TP/D-LINK/H3C/其他同等（或优于）档次的品牌	332	
35	5口千兆交换机	TP/D-LINK/H3C/其他同等（或优于）档次的品牌	107	
36	8 口千兆交换机	TP/D-LINK/H3C/其他同等（或优于）档次的品牌	126	
37	16口千兆交换机	TP/D-LINK/H3C/其他同	420	

		等（或优于）档次的品牌		
38	电脑手写板(10*6英寸)	友基/微软/华为/其他同等（或优于）档次的品牌	283	
39	激光翻页笔	得力/爱国者/爱普生/其他同等（或优于）档次的品牌	234	
40	一拖一母子电话机	中诺/TP-LINK/启赛/其他同等（或优于）档次的品牌	202	
41	IP 电话机(3G)	中诺/TP-LINK/启赛/其他同等（或优于）档次的品牌	194	
42	DVD外置光驱（含刻录功能）（Type-C外置，读刻一体）	联想/三星/先锋/其他同等（或优于）档次的品牌	185	
43	DVD 刻录盘(52X/700MB/50片装)	HP/紫光/索尼/其他同等（或优于）档次的品牌	77	
44	小音箱（2.0声道)	漫步者/山水/爱国者/其他同等（或优于）档次的品牌	116	
45	摄像头（会议用）（400万自动聚焦/USB广角/2K高清）	海康威视/微软/罗技/其他同等（或优于）档次的品牌	185	
46	无线扫描枪	得力/霍尼韦尔/斑马/其他同等（或优于）档次的品牌	146	

47	有线扫码枪	得力/霍尼韦尔/斑马/其他同等（或优于）档次的品牌	77	
48	固定式条码扫描器（纸质+屏幕码/高速）	得力/霍尼韦尔/斑马/其他同等（或优于）档次的品牌	489	
49	录音笔 16G（16G智能AI笔形/多麦降噪/转文字）	纽曼/JNN/科大讯飞/其他同等（或优于）档次的品牌	224	
50	高拍仪（1500万像素/定时连拍/实时投影录像）	得力/紫光/良田/其他同等（或优于）档次的品牌	783	
51	身份证读卡器	华视/新中新/科密/其他同等（或优于）档次的品牌	1323	
52	光纤跳线单模（3.0单模单芯/10米）	海乐/华三/华为/其他同等（或优于）档次的品牌	19	
53	光纤跳线多模（10米）	海乐/华三/华为/其他同等（或优于）档次的品牌	58	
54	分屏器（HDMI/4K数字高清视频分屏器/一分二)	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	135	
55	多合一读卡器(四合一读卡器/带线1米)	绿联/优联/品胜/其他同等（或优于）档次的品牌	53	
56	非智能手机（4G全网通/内存16GB/双卡双待）	天语/诺基亚/VIVO/其他同等（或优于）档次的品牌	391	
57	电动幕布（100英寸4:3玻珠电动幕布/3D/4K高清）	红叶/绿联/枫叶/其他同等（或优于）档次的品牌	450	
58	可支架幕布(含支架)	红叶/绿联/枫叶/其他同	303	

	（100英寸4:3/玻珠支架投影幕布）	等（或优于）档次的品牌		
59	执法记录仪（4K超清录像/5400万像素/32G)	群华/海康威视/大华/其他同等（或优于）档次的品牌	489	
60	对讲机	宝锋/大华/海康威视/其他同等（或优于）档次的品牌	175	

注：

1）范围外耗材、IT设备、零配件是指采购人在需要以上耗材、零配件以及设备时，服务外包单位需按响应文件、合同内单价提供货物。

2）表格中所列出的品牌仅做参考，供应商可投参考品牌或同等或优于档次的其他品牌。

8、伴随性服务内容

伴随性服务内容：指采购人根据自身运维服务需要，在服务期限内长期需要成交供应商提供的运维服务内容（由此可能产生的费用由成交供应商承担）。服务模式：非驻场

1）IT核心基础架构运维服务内容

（1）机房资产管理：全面、准确的资产统计与管理，帮助采购人对现有的信息资产情况进行 了解，更好的提供系统的运行维护服务。在采购人信息科相关人员指导下，对以下内容进行服务：硬件设备型号数量、版本等信息统计记录；软件产品型号版本和补丁等信息统计记录；网络结构、网络路由、网络IP地址统计记录；综合布线系统结构图的绘制；其它配套设备的统计记录等。

（2）网络、安全系统运维：IP地址维护管理；VLAN划分；网络设备配置调整及网络优化；网络系统故障诊断；网络入侵监测；网络性能及资源使用情况检查；网络广播风暴监测；网络病毒监测；临时网络布线（大型综合布线另外签署协议）；因特网接入服务；网络拓扑图的维护；网络设备档案建设；网络运行日志；服务维护档案；网络运行状况报告；

（3）服务器、存储系统运维：服务器系统故障处理及维护；服务器操作系统的安装、安

全设置；　　服务器系统安全设置及维护；系统数据备份服务；服务有效性检查；资源使用情况检查；服务器运行日志；数据备份日志；系统安全日志；监控存储交换机设备状态、端口状态、传输速度；监控备份服务进程、备份情况（起止时间、是否成功、出错告警）；监控记录磁盘阵列、磁带库等存储硬件故障提示和告警，并及时解决故障问题；对存储的性能（如高速缓存、光纤通道等）进行监控。

（4）**数据库系统运维：**数据库故障处理；数据库产品健康检查；

（5）**中间件运维：**执行线程：监控WebLogic配置执行线程的空闲数量；JVM 内存：JVM 内存曲线正常，能够及时的进行内存空间回收；JDBC连接池：连接池的初始容量和最大容量应该设置为相等，并且至少等于执行线程的数量，以避免在运行过程中创建数据库连接所带来的性能消耗；检查WEBLOG 日志文件是否有异常报错；如果有WEBLOG 集群配置，需要检查集群的配置是否正常；

（6）**业务应用系统的协助运维：**服务有效性检查；现有功能的完善（不含新增功能，如部分查询功能的扩充，增加某些数据表数据项并修改相应维护程序等）;保障现有功能稳定运行，及时修正系统运行过程中出现的软件问题；现有功能的适应性改进（不涉及到系统架构的修改，如程序性错误的修正）在不影响系统架构的前提条件下，允许随着业务的改善，对现有的功能作出适当的改进；

（7）**数据库备份；数据库恢复：**数据库发生故障时恢复数据库至最后一次日志备份的状态；　　性能调优：在系统响应速度明显 低于正常速度并确认原因属于数据库性能问题时进行数据库性能调优；数据库服务器的安全 管理；管理数据库服务器的访问权限；数据库的安全管理；管理数据库的访问权限；业务数据的安全管理；根据业务需要管理系统功能权限；

（8）**硬件维修与更换：**协助采购人信息科处理属于设备生产厂商免费保修范围内的维修，并对维护、维修过程进行责任监管；核心设备运行中的易损部件备存；超出设备生产厂商保修范围内的设备维护与维修；协助采购人信息科与第三方维修接洽，完善维修监控流程；

⑨）**基础设备的巡检与维护：**　供配电系统；UPS 不间断供电系统；精密空调；新风系统；应急发电系统；　安防系统；消防系统。

2）**信息安全运维服务内容**

（1）安全防护运维服务；

- 安全产品运维
- 安全管理制度编制修订
- 安全运维操作规程编制
- 信息安全预警通告

（2） 安全风险监测服务；

- 安全监测告警
- 新上线安全检测
- 安全风险评估
- 安全漏洞扫描
- 系统渗透测试

（3） 安全事件响应服务；

- 安全事件处置
- 重要时期保障
- 安全应急演练

（4） 安全措施改进服务；

- 安全加固服务
- 安全策略优化

（5） 协助落实安全工作；

- 协助安全检查
- 协助等级保护测评

（6） 等保服务：

依照国家或该行业等级保护的要求，提供等级保护定级咨询、差距评估、方案设计、协助测评等服务；

3）免费专业工程师培训和应急演练：一年两次针对于网络集成、数据库维护、存储设备、系统安全、服务器等综合培训及一年两次针对于业务系统宕机、网络攻击等灾难应急演练。

9、服务考核标准

9.1考核范围

本考核标准适用于对成交供应商在合同履行期内服务业绩的月度（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务合同约定范围。

9.2考核指标体系

考核指标	分值（100分）
工单满意度	20
工单处理时效	20
终端资产完好率	10
服务态度管理	10
服务质量管理	15
打印设备资产管理完整性	15
要务保障	10
重要事项扣分	扣完为止

9.3考核内容和计分方法

（一）工单满意度(20分)

工单满意度是用户对运维外包服务人员单次服务质量的整体评价，包括首次满意、首次不满意和最终不满意三种情形。其中，首次满意是指用户对运维服务人员的首次处理结果予 以认可并评价满意；首次不满意是指用户对外包服务人员的首次处理结果不认可，在运维服务人员二次处理之后才予以认可并评价满意。最终不满意是指用户对运维服务人员的两次处 理结果均不认可。工单满意度共

计 20分，按照如下方式进行扣分，扣完为止。

1.每发生一例首次不满意，扣1分；

2.每发生一例最终不满意，扣2分。

（二）工单处理时效（20分）

工单处理时效是衡量终端外包服务人员是否及时响应并处理用户故障申告的指标，直接 影响着用户对运维外包服务的感知。根据管理办法，故障（含服务请求） 分为一般故障和紧 急故障两类，一般故障要求在30分钟内到场，2个小时内予以解决；紧急故障要求在10分钟内到场，1小时内予以解决； 超过故障要求时间而未解决视为超时（更换配件时间另计）。工单处理时效共计20分，按如下方式扣分，扣完为止。

1.对于紧急故障，超时到场不满5分钟扣0.5分，此后每超时10分钟(不满10分钟按10分钟)扣0.2分；

2.对于一般故障，超时到场不满10分钟扣0.2分,此后每超时20分钟(不满20分钟按20分钟扣)扣0.1分；

（三） 资产完好率（10分）

终端完好率是指终端在一个考核周期内稳定运行的比例，能够在一定程度上体现运维外 包服务公司的巡检质量。巡检质量高，则资产完好率高；巡检质量低，则终端完好率低。采 用百分制计分，每月最后一日的18:00取系统数据，计算公式为：

当月未报修终端数量/终端总数*100%

1.若终端完好率大于等于90%，则不扣分；

2.若终端完好率介于85%和90%之间，则每降低1%扣2分

3.若终端完好率小于等于80%，则扣10分；

（四） 服务态度管理（10分）

良好的服务态度是进行运维外包服务的根本和首要前提，将直接决定用户对服务的认可度。服务态度共计10分，按如下方式扣分，扣完为止。

1.严禁与用户发生争执，每发生一例与用户争执的情形，确认属实后扣5分；

2.严禁未经用户许可，私自操作用户电脑，每发生一例私自操作用户电脑的情形，确认属实后扣5分；

3.人员出现脱岗的情况，每脱岗一人扣2分；

4.成交供应商应在服务结束的三个工作日之内完成重点工单（包括所有硬件故障单及部分用户感知强烈的软件故障单和服务请求单）回访，医院不定期进行抽查，每发生一 例未按时回访（含未回访）工单扣1 分；

5.成交供应商运维外包服务人员遭到用户投诉，经确认属实后，每例扣5分；

6.成交供应商运维外包服务人员服务结束后，应告知报修人故障的处理结果，严禁在未告知报修人的情况下离开现场，每发现一例未进行告知的行为扣 1 分；

7.成交供应商运维外包服务人员在未经信息中心主任许可的情况下出现迟到、早退现象每次扣 2 分；

8.成交供应商运维外包服务人员在工作期间出现电话关机或者拨打不通的情况，经确认属实扣 2 分；

9.其他严重影响用户感知的服务态度案例，经确认属实，扣2分。

（五） 服务质量（15分）

提供高质量的运维服务是终端运维追求的目标，也是考核终端外包服务公司的重要标准，运维服务质量主要包括工单质量和巡检质量，共计15分，按如下方式扣分，扣完为止。

1、工单质量（5分）

系统从考核期内运维外包服务公司受理的所有故障工单中随机抽取 30 例（不足30例的按实际数量处理）进行质检，满分为5分，每发生一起不合格工单扣分，扣完为止。

2、服务质量检查（10分）

服务质量检查包括巡检质量检查和维护质量检查两个方面。其中，巡检质量检查的对象是成交供应商的巡检质量（包括但不限于巡检计划的上报、巡检的执行和巡检报告的上报），维护质量检查的对象是成交供应商维护质量。服务质量检查共计10分，按如下方式扣分，扣完为止。

（1）成交供应商未按采购人要求按时提交巡检计划或巡检报告，扣2分；

（2）成交供应商未按采购人要求按时提交维护报告及总结，扣2分；

（3）成交供应商应按巡检计划完成巡检任务，巡检终端数量不符合采购人要求的，扣2分；

（4）成交供应商应保障巡检质量，每发现一起线路混乱、机器存在明显软硬件故障等情形扣0.5分；

（5）成交供应商应加强运维服务人员能力培养，不定期对运维服务人员进行能力抽查，每发生一起运维服务人员能力不符合要求扣1分；

（6）成交供应商应做好维护台账等基础资料的整理和保管，资料不全或者不符合采购人要求扣2分。

（六）资产管理完整性（15分）

资产管理完善体现在资产登记信息的准确性和打印设备资产投放合理性。采购人不定期、定时对成交供应商存档的终端资产进行抽查以及对资产放置合理性进行抽查。资产管理完整性满分15分，按如下方式扣分，扣完为止。

（1）采购人根据成交供应商提供的资产信息，随机或全量核实，每发现一例“虚假”资产信息，扣1分。

（2）采购人根据成交供应商提供的资产信息，以及采购人各部门、科室实际使用的终端资 产配备情况，对资产放置不合理且未事先汇报的情况进行扣分，每发现一例放置不合理资产扣 1 分。成交供应商对终端资产备放置不合理情况要每季度汇报一次，对于采购人允许的情况，不扣分。

（七）要务保障（10分）

指顺利完成IT终端运维相关要务保障工作（包含零星布线等施工任务），由采购人信息科每月就运维服务人员完成情况进行评定，满分10分，扣完为止。

1.成交供应商拒绝响应合同内要务保障工作，扣5分；

2.成交供应商要务保障不力，导致重要活动延迟或取消，扣5分；

3.成交供应商应在要务保障结束后24小时内上报要务保障结果并提交要务保障单和要务保障报告，迟交或不交扣1分。

4.成交供应商要务保障过程中违反操作规范或安全规范，造成不良影响的，扣2分。

5、其他与信息科相关工作，医院提供相关材料，成交供应商免费提供人工服务。

（八）重要事项扣分

工单满意度、工单处理时效、终端完好率、运维服务态度、运维服务质量和要务保障构成了IT终端管理考核的主要部分。除此之外，IT终端运维服务工作还涉及运维服务人员落实、安全生产等重要事项，包括量化扣分项和一票否决事项，现予以说明：

1.量化扣分项

（1）发生成交供应商运维服务人员不到位或者运维服务人员突然离职造成某一服务区域人员空缺的情况，每人每天扣除月度服务总价的1%作为违约金;其中，月度服务总价=合同总价/服务月 数。

（2）成交供应商应做好合同内耗材使用记录，采购人信息科不定期对成交供应商提供的合同内耗材进行检查，每发现一例以次充好则扣除对应耗材官方报价150%的款项作为惩罚；

（3）成交供应商违反采购人或其主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为，造成较严重影响并被主管部门通报的，每次扣5分；被采购人通报的，每次扣2分。

（4）对于成交供应商或运维人员发生违法行为构成违法或犯罪的，除依法追

究相关单位和个人的法律责任，要求成交供应商赔偿采购人由此而产生的各项损失外，成交供应商还应承担相应的一切责任，每次扣10分。

（5）对成交供应商或运维服务人员在工作中违反采购人保密制度，未经同意擅自带无关人员进出采购人办公区域，或擅自向第三方披露采购人的技术和商业秘密，一经查实，每次扣减5分。

（6）成交供应商运维服务人员存在在营业或办公区域使用明火、携带食物等行为但未造成严重后果的，每例扣5分。

2.一票否决项

出现以下情形运维公司当月考核成绩为0。

（1）对于成交供应商严重违反规定，如：违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术；因人为原因导致重大故障或擅自修改数据，引起严重后果，当月考核得分为零，并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。

（2）成交供应商违反主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为。

（3）直接或间接由于成交供应商、运维服务人员行为、操作不当等原因造成通信案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的，或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。成交供应商发生特别重大事故或重大事故时（特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行），采购人有权与其终止代维服务协议。

9.4、考核结果计算

上述考核事项中，工单满意度、工单处理时效、终端完好率可由系统根据工单自行计算或手工按照上述评分细则核算，服务人员态度和服务质量考核按照上述评分细则进行。

9.5、考核结果应用

考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下：

1.若月考核成绩在85分以上（含85分），支付全额月度款项。

2.若月考核成绩在60分以上（含60分）、85分以下的，则采用线性扣款，具体计算方 法为（85-考核分数）*合同总价*1‰元。

3.若季度内月考核成绩在60分以下的，当月不予付款。

终端外包服务公司连续三个月度考核得分低于 70 分或单月度考核得分低于 60 分，采购人有权全部或者部分中止本协议。

注：以上服务考核标准在实践中可根据实际需要经双方协商后进行不断的调整及优化。

四、报价要求

1.报价要求按服务需求中采购人现有设备资产类型及数量报服务综合单价及总价，综合单价为拟完成本项目所需一切服务的（包含伴随性服务内容、智慧运维服务平台建设等）综合单价，在合同履行期间不因任何因素而调整。最终结算金额按采购人实际使用的资产数量及成交综合单价进行据实结算，以磋商文件列出的数量为基准，设备数量每降低 10 台，按成交综合单价同比降低付款金额，设备数量每增加 50 台，按成交综合单价同比提升付款金额。

2.报价中若有漏项、缺项的，则采购人有权认为相应的漏项、缺项已含在报价中，或作为优惠条件不再向采购人计取费用。

3.采购人只接受一种报价，多报价的响应文件将不被接受。成交供应商的成交综合单价在合同履约期间不得以任何理由予以提价。

4.总包配合服务管理费已由采购人单独支付，供应商在报价时无需考虑。

第四章　评审方法和标准

一、总则

本项目将按照磋商文件第二章 供应商须知的相关要求及本章的规定评审。

二、评审方法

2.1 初审

磋商小组对供应商的响应文件进行初审，以确定其是否满足磋商文件的实质性要求。初审表如下：

<table>
<tr><th colspan="4">初审表</th></tr>
<tr><th>序号</th><th>评审指标</th><th>评审标准</th><th>格式及材料要求</th></tr>
<tr><td>1</td><td>营业执照</td><td>合法有效</td><td rowspan="2">提供有效的供应商营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的扫描件，应完整的体现出营业执照（或事业单位法人登记证书）和税务登记证的全部内容。已办理“三证合一”登记的，响应文件中提供营业执照（或事业单位法人登记证书）扫描件即可。</td></tr>
<tr><td>2</td><td>税务登记证</td><td>合法有效</td></tr>
<tr><td>3</td><td>不良信用记录查询</td><td>供应商不得存在供应商须知第19.3.1.1条中的不良信用记录情形</td><td>详见供应商须知第19.3.1条要求</td></tr>
<tr><td>4</td><td>无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函</td><td>格式、填写要求符合磋商文件规定并加盖供应商电子签章</td><td>详见第六章响应文件格式四</td></tr>
<tr><td>5</td><td>磋商响应函</td><td>格式、填写要求符合磋商文件规定并加</td><td>详见第六章响应文件格式三</td></tr>
</table>

		盖供应商电子签章	
6	磋商授权书	格式、填写要求符合磋商文件规定并加盖供应商电子签章	法定代表人参加磋商的无需此件，提供身份证明即可。详见第六章响应文件格式五
7	磋商文件获取情况	在磋商文件获取截止时间前完成磋商文件获取	
8	响应文件机器识别码查询	不同供应商的响应文件机器识别码不得相同	
9	磋商报价	符合磋商文件供应商须知正文第 12、22 条要求	详见第六章响应文件格式一、二
10	商务响应情况	符合磋商文件采购需求中付款方式、服务期限、服务地点的要求	详见第六章响应文件格式六
11	其他要求	符合法律、行政法规规定的其他条件或磋商文件列明的其他要求	

初审指标通过标准：供应商必须通过初审表中的全部评审指标。

2.2 综合评分

2.2.1 磋商小组按照下表对进入综合评分的所有供应商的响应文件进行综合评分。

2.2.2 本项目综合评分满分为100分，其中：技术资信分值占总分值的权重为80%，价格分值占总分值的权重为20%。具体评分细则如下：

类别	评分内容	评分标准	分值范围
	★指标响应情	采购需求中标注“★”号的为重要	0-30 分

技术资信分（80分）	况	指标，每满足一项加 2 分，共计 15 项，满分 30 分； **注：** **1）以磋商响应表和采购需求中要求中要求提供的证明材料要求作为评审依据；2）标注★号的指标，如若包含多个子项目指标，则该标识项内所有子项目指标均满足或优于磋商文件才能得分。**	
	供应商业绩	2018 年 1 月 1 日以来（以合同签订时间为准，包含正在履约的业绩），供应商具有单个业绩中同时包含 IT 末梢终端运维服务内容、IT 运维管理系统应用以及伴随性运维服务的业绩（其中伴随性运维服务内容包含但不限于 IT 核心基础架构运维、信息安全运维），且该业绩满足下述条件的： 1、三级及以上等级综合型医院的业绩，每个业绩得 2 分； 2、除三级及以上等级综合型医院外，其他行业的业绩，每个业绩得 1 分。 **注：本项满分 8 分。响应文件中提供业绩合同扫描件，如业绩合同中无法体现服务内容、合同签订时间、签署页等评审因素的，同时提供加盖合同甲方公章的证明材料扫描件。**	0- 8 分
	人员技术能力	1、拟为本项目配备的项目实施以及售后服务团队成员具备：CISAW、CISP、CISP-PTE、人社部门颁发的信息系统项目管理师或主流网络设备厂商（如华为、华三、思科等）颁发的网络高级工程师资格认证证书的（IE 类别），每提供一名	0-8 分

		具有以上任意类型证书的人员，得0.5分，不提供不得分，满分2分； **注：响应文件中同时提供1）实施以及售后服务团队人员的证书扫描件；2）供应商近四个月内（连续三个月）为上述人员缴纳的社保证明材料（社保证明材料要求详见“供应商须知前附表”）。** 2、拟为本项目配备的驻场服务人员具备三级及以上等级综合型医院运维服务经验且服务期达 1 年及以上的（系指截止磋商之日已服务时间），每提供一名人员得1分，满分5分； **注：响应文件中同时提供1）驻场服务人员所服务的三级及以上等级综合型医院盖章证明材料扫描件（须能体现人员姓名、服务年限等评审因素）；2）供应商近四个月内（连续三个月）为上述人员缴纳的社保证明材料（社保证明材料要求详见“供应商须知前附表”）。** 3、拟为本项目配备的驻场服务人员取得符合ITSS服务标准的IT服务工程师证书或 IT 服务经理证书，每提供一个得1分，满分1分； **注：响应文件中同时提供1）人员的有效证书扫描件；2）供应商近四个月内（连续三个月）为上述人员缴纳的社保证明材料（社保证明材料要求详见“供应商须知前附表”）。**	
	供应商综合实力	1、供应商具有经中国国家认证认可监督管理委员会认证机构颁发有效的下列认证：1）信息安全管理体系认证；2）信息技术服务管理体系认证，每提供一项得 1 分，满分2分； **注：响应文件中同时提供 1）认证证书的扫描件；2）全国认证认可信息公共服务平台官网证书信**	0-11分

		息查询截图。 2、 供应商具有中国电子工业标准化技术协会（信息技术服务分会）颁发的信息技术服务运行维护标准符合性证书的，得1 分； **注：响应文件中提供证书扫描件。** 3、供应商具有中国网络安全审查技术与认证中心颁发的信息系统安全运维服务资质、信息安全风险评估资质、信息系统灾难备份与恢复资质，每提供一项得 2 分，满分 6 分； **注：响应文件中提供证书扫描件。** 4、所提供的 IT 终端运维管理系统为供应商自主研发，得2分； **注：响应文件中提供体现供应商自主研发 IT 终端运维管理系统的计算机软件著作权登记证书扫描件。**	

	服务方案	由磋商小组根据供应商提供的服务方案进行综合评分： **1、IT 末梢终端运维、数据中心运维、信息安全运维以及各领域运维中的基础信息档案** 1）方案完善科学，与本项目契合度高的得 6 分；2）方案合理可行，与本项目有一定契合度的得 4 分；3）方案基本可行，细节待完善的得 2 分；4）未提供的不得分。 **2、应急响应预案、管理制度、运维计划、服务检查以及可穿戴智能设备在服务过程中的应用** 1）方案完善科学，与本项目契合度高的得 6 分；2）方案合理可行，与本项目有一定契合度的得 4 分；3）方案基本可行，细节待完善的得 2 分；4）未提供的不得分。	0-12 分
	伴随性服务人员能力	供应商为本项目伴随性服务所配备的技术服务团队成员，具有三级及以上等级综合医院运维服务经验，且具有 CCRC 安全运维范畴证书（或 CISP-PTE 证书或人社部门颁发的信息系统项目管理师资质证书或主流虚拟化厂商如 Vmware、华三、华为等认证证书）。每提供一名符合要求的人员得 2 分，满分 6 分。 **注：响应文件中同时提供 1）人员清单（格式自拟），包含但不限于人员姓名、联系方式、身份证号码；2）人员的有效证书扫描件；3）供应商近四个月内（连续三个月）为上述人员缴纳的社保证明材料（社保证明材料要求详见“供应商须知前附表”）；4）三级及以上等级综合医院加盖公章的运维服务经验证明材料扫描件（须能体现人员姓名等评审因素）。**	0-6 分
	范围外耗材、IT 设备、零配	由磋商小组根据供应商提供的耗材、IT 设备、零配件（本次采购范围外的内容，不包含在本次总报价	0-5 分

	件情况综合评价	内）情况进行综合评分： 1）提供的耗材、IT 设备、零配件完善科学，与本项目契合度高，各项报价不超过单价最高限价，且报价合理的得 5 分； 2）提供的耗材、IT 设备、零配件件与本项目契合度较高，各项报价不超过单价最高限价，且报价较为合理的得 3 分； 3）报价超过单价最高限价或未提供的不得分。	
价格分 （20 分）	价格分统一采用低价优先法，即满足磋商文件要求且价格最低的最后报价为评标基准价，其价格分为满分 20 分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 最后报价得分＝（评标基准价/最后报价）×20%×100		

2.2.3 分值汇总

（1）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每项评分因素的得分，再取各位评委评分之平均值，四舍五入保留至小数点后两位数，得到该供应商的技术资信分。

（2）将每个供应商的技术资信分加上根据上述标准计算出的价格分，即为该供应商的综合总得分。

第五章　政府采购合同

合肥市政府采购合同参考范本
（服务类）

第一部分 合同书

项目名称：合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务

项目编号：2022BFFFN00044

甲方（采购人）：_____

乙方（成交供应商）：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

合肥市第一人民医院（以下简称：甲方）通过合肥市政府采购中心组织的竞争性磋商方式采购活动，经磋商小组评定，*（成交供应商名称）*（以下简称：乙方）为本项目成交供应商，现按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经甲方和乙方协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 成交通知书；

1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 磋商文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 服务

1.2.1 服务名称：_____；

1.2.2 服务内容：_____；

1.2.3 服务质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：￥_____元（大写：人民币_____元）。

分项价格：

序号	分项名称	分项价格
1		
2		
3		
……		
总价		

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 付款方式：_____；

1.4.2 发票开具方式：_____。

1.5 服务期限、地点和方式

1.5.1 服务期限：_____；

1.5.2 服务地点：_____；

1.5.3 服务方式：_____。

1.6 违约责任

1.6.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.6.2 除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的____%计算，最高限额为本合同总价的_____%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

1.6.3 除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）或者欺诈行为（即：以谎报事实或者隐瞒真相的方法来影响对方当事人在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人

行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第____种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章时生效。

甲　　方：____（单位盖章）_____	乙方：____（单位盖章）_____
法定代表人	法定代表人
或授权代表（签字）：	或授权代表（签字）：
时间：_____年____月____日	时间：_____年____月____日

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1“合同”系指采购人和成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2“合同价”系指根据合同约定，成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给成交供应商的价格。

2.1.3“服务”系指成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4“甲方”系指与成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5“乙方”系指根据合同约定提供服务的成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6“现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

货物所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 具有知识产权的计算机软件等货物的知识产权归属，详见***合同专用条款***。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见***合同专用条款***。

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中，如果乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致，可以签订书面补充合同的形式变更合同，但不得违背采购文件确定的事项；

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以

书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照***合同专用条款***的约定，定期提交服务报告，甲方按照***合同专***

*用条款*的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见*合同专用条款*。

2.16 合同使用的文字和适用的法律

2.16.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.16.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.17 履约保证金

2.17.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按*合同专用条款*约定的方式，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，提交不超过合同价 10%的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在*合同专用条款*约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起___个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.18 合同份数

合同份数按*合同专用条款*规定，每份均具有同等法律效力。

第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容

第六章　响应文件格式

合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务

响

应

文

件

供应商：_____

____年__月__日

一、报价表格式

1-1 报价表

项目名称：合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务

项目编号：2022BFFFN00044

供应商名称	
磋商范围	全部
报价 （详见备注说明）	人民币大写：_____
备注说明	

供应商电子签章：

日　　期：

注：

1.本表内容根据磋商文件要求包括了服务及其配套的设计、采购、制造、检测、试验、运输、保险、仓储、税费以及现场落地、安装及安装耗损、调试、验收、培训、技术服务（包括技术资料、图纸的提供）质保期内的售后服务保障等所有费用。

2.特殊事项在备注中注明。

3.供应商应根据其响应文件中报价表的内容填写唱标信息，唱标信息不作为评审的依据。唱标信息与报价表不一致的，以报价表为准。

1-2 分项报价明细表

（仅供参考，供应商可自行制作格式）

序号	项目名称	数量	综合单价（元/台）	小计金额（元）	厂家、品牌型号
1	针式打印机	81 台			
2	喷墨打印机	24 台			
3	黑白激光打印机、多功能一体机	752 台			
4	A4 彩色激光打印机	40 台			
5	热敏打印机	430 台			
6	计算机	2095 台			
合计金额（元）					

供应商电子签章：

日　　期：

备注：

表中所列服务为对应本项目需求的全部服务内容。如有漏项或缺项，供应商承担全部责任。

二、最后承诺报价表

（合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务第___次报价书）

项目名称：合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务

项目编号：2022BFFFN00044

供应商名称	
磋商范围	全部
最后报价 （详见备注说明）	人民币大写：_____
备注说明	*（此处可补充磋商小组根据与供应商磋商情况变动的磋商文件的内容，包括采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款。）*
磋商小组签字	

供应商公章或授权代表签字：

日　　期：

注：本页《报价表》由供应商在接到报价通知后依据磋商情况填写,并在规定时间内上传。考虑磋商报价的方便，供应商在填写最后承诺报价后，（第一次报价-最后承诺报价）除以第一次报价后得出的优惠率视同为需求表中全部分项设备、工程量或服务的优惠浮动值（特定分项优惠除外），而不考虑措施项目清单和规费税金清单的金额改变。此优惠率调整原则适用于合同内价格的计算及项目增减、变更时价格的计算。

三、磋商响应函

致：合肥市第一人民医院

合肥市政府采购中心

根据贵方的竞争性磋商公告和磋商邀请，我方兹宣布同意如下：

1.如我公司成交,我公司承诺愿意按磋商文件规定缴纳履约保证金和成交服务费。按本次磋商文件规定及最后报价承诺供货及安装。

2.我方根据本次磋商文件的规定，严格履行合同的责任和义务,并保证于买方要求的日期内完成服务，并通过买方验收。

3.我方承诺报价低于同类货物和服务的市场平均价格。

4.我方已详细审核本次磋商文件，包括磋商文件附件、参考资料、磋商文件修改书或图纸（如有），我方正式认可并遵守本次磋商文件，并对磋商文件各项条款、规定及要求均无异议。我方知道必须放弃提出含糊不清或误解问题的权利。

5.我方同意从供应商须知规定的磋商日期起遵循本磋商文件,并在供应商须知规定的磋商有效期之前均具有约束力。

6.我方同意按贵方要求在磋商规定时间内向贵方提供与其磋商有关的任何证据或补充资料，否则，我方的响应文件可被贵方拒绝。

7.我方完全理解贵方不一定接受最低报价的磋商。

8.我方同意磋商文件规定的付款方式、服务期限。

9.我方对响应文件中所提供资料、文件、证书及证件的真实性和有效性负责。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

四、无重大违法记录声明函、无不良信用记录声明函

1.本单位郑重声明，根据《中华人民共和国政府采购法》及《中华人民共和国政府采购法实施条例》的规定，参加政府采购活动前三年内，本单位在经营活动中没有重大违法记录，没有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，且未在被禁止参加政府采购活动的处罚期限内。

2.本单位郑重声明，我单位无以下不良信用记录情形：

（1）被人民法院列入失信被执行人；

（2）单位、法定代表人或拟派项目经理（项目负责人）被人民检察院列入行贿犯罪档案；

（3）被工商行政管理部门列入企业经营异常名录；

（4）被税务部门列入重大税收违法案件当事人名单；

（5）被政府采购监管部门列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.本单位郑重声明，符合下列情形之一：

（1）开标日前两年内未被合肥市及其所辖县（市）公共资源交易监督部门记不良行为记录或记不良行为记录累计未满10分的；

（2）最近一次被合肥市及其所辖县（市）公共资源交易监督部门记不良行为记录累计记分达10分（含10分）到15分且公布日距开标日超过6个月；

（3）最近一次被合肥市及其所辖县（市）公共资源交易监督部门记不良行为记录累计记分达15分（含15分）到20分且公布日距开标日超过12个月；

（4）最近一次被合肥市及其所辖县（市）公共资源交易监督部门记不良行为记录累计记分达20分（含20分）及以上且公布日距开标日超过24个月。

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。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

五、授权书

本授权书声明：_____（供应商名称）授权_____（供应商授权代表姓名、职务）代表我方参加本项目采购活动，全权代表我方处理磋商过程的一切事宜，包括但不限于：提交响应文件、参与磋商、签约等。供应商授权代表在采购活动过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，本公司均予以认可并对此承担责任。供应商授权代表无转委托权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

授权代表身份证明扫描件：

授权代表联系方式：_____（请填写手机号码）

特此声明。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

注：

1. 本项目只允许有唯一的供应商授权代表，提供身份证明扫描件；

2. 法定代表人参加磋商的无需提供授权书，仅提供身份证明扫描件。

六、磋商响应表

6.1 商务响应表

序号	商务条款	磋商文件要求	供应商承诺	偏离说明
1	付款方式			
2	服务地点			
3	服务期限			
…				

6.2 技术响应表

序号	服务名称	磋商文件标注★的条款	供应商响应情况	偏离说明
1				
2				
3				
4				
…				

6.3 货物说明一览表（如有）

货物名称		品牌型号		数量	
所投产品的技术参数及性能说明：					

供应商电子签章：

七、人员配备

（供应商可自行制作格式）

八、服务方案

（供应商可自行制作格式）

九、服务承诺

（供应商可自行制作格式）

十、磋商业绩承诺函

我单位同意成交结果公告中公示以下业绩并承诺：响应文件中所提供的业绩均真实有效，若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

序号	项目名称	服务范围	备注
1			
2			
3			
4			
5			
……			

备注：

1.表中所列业绩应为供应商满足磋商文件要求的业绩；

2.成交供应商提供的以上业绩情况，如磋商文件《供应商须知前附表》有约定的，将按约定随成交结果公告同时公告。

十一、联合协议

（不允许联合体参加磋商或未组成联合体的，不需此件）

联合体成员一名称：_____；

联合体成员二名称：_____；

……

上述各成员单位经过友好协商，自愿组成联合体，共同参加本项目的磋商，现就联合体参加磋商事宜订立如下协议：

1._____（某成员单位名称）为联合体牵头人。

2.在本项目磋商阶段，联合体牵头人负责磋商项目的一切组织、协调工作，并授权代理人以联合体的名义参加项目的磋商，代理人在磋商、合同签订过程中所签署的一切文件和处理与本次磋商有关的一切事务，联合体各方均予以承认并承担法律责任。联合体成交后，联合体各方共同与采购人签订合同，就本项目对采购人承担连带责任。

3.联合体各成员单位内部的职责分工及各方负责内容的合同金额占总合同金额的百分比如下：

联合体成员一名称：_____，承担_____工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：____%；

联合体成员二名称：_____，承担_____工作，负责内容的合同金额占总合同金额的百分比：____%；

……

4．磋商工作和联合体在成交后项目实施过程中的有关费用按各自承担的工作量分摊。

5．联合体成交后，本联合协议是合同的附件，对联合体各成员单位有合同约束力。

6．本协议书自签署之日起生效，联合体未成交或者合同履行完毕后自动失效。

联合体成员一：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

联合体成员二：_____（公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

……

签订日期:____年__月__日

十二、主要成交标的承诺函

我单位同意成交结果公告中公示以下主要成交标的信息并承诺：响应文件中所提供的主要成交标的信息均真实有效。若被发现存在任何虚假、隐瞒情况，我单位承担由此产生的一切后果。

名称	合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务
服务范围	
服务要求	
服务时间	
服务标准	

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

备注：

1. 表中所列内容为满足本项目要求的主要成交标的信息；

2. 成交供应商提供的以上承诺情况（含服务名称、服务范围、服务要求、服务时间、服务标准），将按约定随成交结果公告同时公告。

3. 本页《主要成交标的承诺函》由供应商准确填写。

十三、中小企业声明函

（非中小企业磋商，不需此件）

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（合肥市第一人民医院）的（合肥市第一人民医院采购IT终端运维及伴随性服务）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：

合肥市第一人民医院采购 IT 终端运维及伴随性服务，属于软件和信息技术服务行业；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。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

备注：

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

2.企业划型标准按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）执行。

十四、残疾人福利性单位声明函

（请完整填写声明函内容，否则不予认可；非残疾人福利性单位磋商，不需此件）

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_____项目采购活动由本单位提供服务。

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。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

十五、诚信履约承诺函

致：合肥市第一人民医院

合肥市政府采购中心

如我单位被确定为本项目成交供应商，我单位承诺在合同签订及履约过程中将严格执行《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及本项目采购文件中关于合同签订及履约的相关规定，不出现以下情形：

（1）中标或者成交后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同；

（2）未按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

（3）将政府采购合同转包；

（4）提供假冒伪劣产品；

（5）擅自变更、中止或者终止政府采购合同。

本单位知悉如出现上述情形，将会被依法追究法律责任，可能的处理结果有：处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

供应商电子签章：_____

日　　期：_____

十六、其他相关证明材料

提供符合磋商邀请、采购需求及评审方法和标准规定的相关证明文件。

特别提示：

供应商在响应文件制作时可在此栏内上传磋商文件要求上传的证明资料，如营业执照、税务登记证、人员证书、资质证书、荣誉奖项等，应将上述证明材料制作成扫描件上传。

第七章　合肥市公共资源交易电子招标投标操作规程

第一条 为进一步规范招标投标行为，提高招标投标效率，充分利用信息网络技术，根据《中华人民共和国招标投标法》、《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国电子签名法》、《合肥市公共资源交易管理条例》和《电子招标投标办法》（八部委 20 号令）等有关规定，并结合工作实际，制定本规程。

第二条 本规程所指的电子招标投标，是指以数据电文形式，依托电子交易系统和安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统完成的全部或者部分招标投标交易活动。

第三条 本规程适用于《合肥市公共资源集中交易目录》范围内的建设工程和政府采购、资产类项目。

第四条 招标人或招标代理机构负责电子招标投标的组织实施，电子交易系统建设单位负责电子交易系统的服务保障，电子服务系统建设单位负责电子服务系统的服务保障。

第五条 为满足与各电子交易系统之间电子招标投标信息对接交换、资源共享的需要，并为市场主体、行政监督部门和社会公众提供信息交换、整合和发布的系统。电子服务系统具备与各电子交易系统之间招标投标相关信息对接交换、发布、资格信誉和业绩公开、行业统计分析、连接评标专家库、提供行政监督通道等服务功能。

第六条 招标投标当事人通过数据电文形式完成招标投标交易活动的系统。电子交易系统具备用于在线完成招标投标全部交易过程，编辑、生成、对接、交换和发布有关招标投标数据信息功能，为行政监督相关部门依法实施监督、监察和受理投诉提供所需的信息通道。

第七条 安徽合肥公共资源交易中心负责建设和管理合肥区域公共资源交易主体信息库（以下简称主体库），对入库单位提交的资料进行网上公示。

主体库成员应及时对其注册的信息进行维护，并作出信用承诺，对信息的真实性、准确性和完整性负责。当主体库中填写的文字信息与上传扫描件的信息不一致时，以扫描件为准。

投标文件引用的主体库资料的有效性在评标时由项目评标委员会负责评审认定。

第八条 投标人应妥善保管数字证书，由于数字证书遗失、损坏、更换、续期等情况导致投标文件无法上传或解密，由投标人自行承担责任。

第九条 招标人或招标代理机构应在招标公告和招标文件中明确招标项目采取电子招标投标方式，并按相关流程通过电子交易系统制作招标文件。

第十条 招标公告、招标文件应由招标人或招标代理机构通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站发布，其中招标文件须加盖电子签章。

第十一条 投标人登录安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统获取招标文件。

第十二条 澄清、修改文件应由招标人或招标代理机构通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站发布，投标人应及时查阅相关澄清、修改信息。

第十三条 投标人应使用电子标书制作软件制作投标文件，电子标书制作软件允许投标人离线编制投标文件，并且具备分段或整体加密、解密功能。

第十四条 投标人必须对投标文件进行电子签章并使用数字证书加密，并于招标文件规定的投标截止时间前通过电子交易系统完成上传。

投标人对加密的投标文件进行撤回的，应通过电子交易系统在投标截止时间前直接进行撤回操作；投标人对加密的投标文件进行修改的，应在投标截止时间前完成上传。

第十五条 投标截止时间以电子交易系统显示的时间为准，逾期系统将自动关闭,未完成上传的投标文件将被拒绝。

第十六条 投标人须按照招标文件的要求在投标截止时间以前登录安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统并保持在线，直到项目评审结束。

招标文件约定须到达现场进行演示、答辩、磋商、谈判的情形，投标人应按照招标（磋商、谈判）文件规定的时间到达现场。

投标人在投标截止时间后按招标文件规定的解密时间完成投标文件解密，加密和解密须用同一数字证书。投标人未在招标文件规定的时间内完成解密的视为其放弃投标。

招标人或招标代理机构完成解密，导入并读取所有成功解密的投标文件，系统自动记录开标过程。

第十七条 未能成功解密的投标人，如招标文件中允许使用电子光盘作为备

份，并且投标人在投标截止时间之前到达开标现场并成功递交电子光盘，招标人或招标代理机构可导入电子光盘继续开标。若系统识别出电子光盘中未加密的投标文件和网上递交的加密投标文件识别码不一致，系统将拒绝导入。

第十八条 招标人或招标代理机构组织评标，评标委员会依据招标文件规定的评标办法进行电子评标，并对评标结果签字或电子签名确认。

二次报价应按招标文件的要求提交。

第十九条 评标委员会通过电子交易系统将需要澄清、说明或补正的内容以询标函的形式发送给投标人，投标人应登录电子交易系统并保持在线状态，以便及时接收评标委员会可能发出的询标函，并在规定时间内回复，若投标人未及时回复，视为放弃澄清。

第二十条 评标委员会完成评标后，应通过电子交易系统提交评标报告。招标人或招标代理机构将评标报告及时交互至安徽合肥公共资源交易中心电子服务系统。

第二十一条 招标人应通过电子服务系统在安徽合肥公共资源交易中心网站公示和公布中标候选人及中标结果。

第二十二条 招标人确定中标人后，应通过电子交易系统向中标人发出中标通知书，中标通知书发出即视为送达。

第二十三条 出现下列情形导致电子服务系统或电子交易系统无法正常运行，影响招投标过程的公平、公正和信息安全，经第三方机构认定后，各方当事人免责：

（一）网络、服务器、数据库发生故障造成无法访问或使用的；

（二）电力系统发生故障导致电子服务系统或电子交易系统无法运行；

（三）出现网络攻击、病毒入侵以及电子服务系统或电子交易系统安全漏洞导致无法正常提供服务的；

（四）其他无法保证招投标过程公平、公正和信息安全的情形。

第二十四条 出现上述情形，系统建设方应及时组织相关方查明原因，排除故障。若能保证在开标前恢复系统运行的，招投标程序继续进行；若导致开评标程序无法按时开展，但能在原开标时间后 1 小时内恢复系统运行的，招投标程序继续进行；若导致开评标程序无法按时开展，在原开标时间后 1 小时内无法恢复

系统运行的，按以下程序操作：

（一）项目中止，中止期限由招标人或招标代理机构根据项目具体情况确定。中止期限届满后中止情形尚未消除的，招标人或代理机构可以根据实际情况决定延长中止期限。决定延长中止期限的，应向投标人发出延长中止期限通知，并在交易中心网站进行公布。

（二）项目恢复，导致项目中止的情形消除后，招标人或代理机构应当尽快恢复招投标程序，向投标人发出恢复交易通知，并在交易中心网站进行公布；已发出延长中止期限通知的，按通知执行。

第二十五条 本规程由合肥市公共资源交易监督管理局负责解释。

第二十六条 本规程自发布之日起施行，有效期两年。

第八章　政府采购供应商质疑函范本

质疑函范本

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：……

地址：……邮编：……

联系人：……联系电话：……

授权代表：……

联系电话：……

地址：……邮编：……

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：……

质疑项目的编号：……包号：……

采购人名称：……

采购文件获取日期：……

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：……

事实依据：……

……

法律依据：……

……

质疑事项 2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：……

签字(签章)：　　公章：

日期：

质疑函制作说明：

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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