**福建中医药大学国医堂门诊部**

**医院信息管理系统维保服务询价采购单**

公司名称（盖章）：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 单位 | 数量 | 报价（万元） | 控制价（万元） | 采购内容及要求 |
| 1 | 医院信息管理系统维保服务采购 | 年 | 1 |  | 3.3 | 详见附件一 |

联系人： 联系电话：

1.询价报名时间为2025年7月8日至2025年7月11日上午8:00-12:00，下午14:30-17:30。

2.拟参与询价公司要提供详细的报价方案。

3.本次询价按人民币报价，报价人的报价应包括所涉及的有关服务及配套材料等进行报价，应包含货物的附件、安装配件、制造、包装、运输、装卸、保险、安装调试(安装服务包括按院方要求的地点进行安装，涉及的线材、辅材等由成交供应商承担。)、验收、人员培训、检验、税金等一切费用。

4.询价文件包括：**技术规格偏离表；法定代表人身份证明（附件二）；法定代表人授权书（附件三）；有效期内营业执照复印件（三证合一）；以上材料均需加盖公章。**

5.文件提交截止时间：2025年7月11日17:30前；地点：福建中医药大学国医堂门诊部20号楼6楼602办公室。

6.采购人不组织现场勘查，报价人可自行联系采购人勘查现场。

技术规格偏离表

报价方名称（全称）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 技 术 要 求 | 响 应 情 况 | 偏 离 说 明 |
| 1 | 应用软件系统维护：应用软件系统维护的任务是改正软件系统在使用过程中发现的隐含错误，扩充在使用过程中用户提出的新的功能及性能要求，目的是保障软件系统的正常运作。 |  |  |
| 2 | 应用软件系统故障处理：保证在系统出现故障时进行快速的故障处理，能够对应用软件进行日常维护和性能评估，在软件系统出现运行故障的情况下，完成软件故障的处理，保证医院业务的正常运行。必要情况下，应提供应急解决措施。 |  |  |
| 3 | 应用软件系统性能的调整：根据对系统性能评估，提供各应用软件性能优化方案，并进行实施、记录与跟踪。系统运行过程中，由于各种原因造成的系统运行效率下降等情况，由报价人上门进行性能调整服务，保证系统高效运行。若系统性能瓶颈主因是非软件原因造成（如硬件瓶颈）也提供相应的解决方案供客户参考。 |  |  |
| 4 | 应用接口开发：主要为各应用软件接口的开发及调整，工作量小于1个工作日。超出部分，另行协商，签订接口开发合同。 |  |  |
| 5 | 应用软件系统免费升级服务：软件系统在维护期内，软件系统因修复BUG等调整，提供免费升级服务，并提供相应的实施、培训等配套服务内容。 |  |  |
| 6 | 维保服务电话支持：在福州市本地有售后服务机构，提供7×24小时响应处理用户的咨询及问题反馈。同时将提供专职的维保服务工程师电话，供采购人在工作时间进行拨打沟通。 |  |  |
| 7 | 包含但不限于以下模块

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 序号 | 系统名称 |
| 1 | 药房管理系统5.0 | 10 | 后台维护管理系统7.0 |
| 2 | 药库管理系统5.0 | 11 | 药房语音叫号 |
| 3 | 医生排队叫号5.0 | 12 | 门诊医生工作站5.0 |
| 4 | 门诊收费管理系统5.0 | 13 | 药房配药程序5.0 |
| 5 | 综合查询系统5.0 | 14 | 库存物资系统5.0 |
| 6 | IC卡管理系统5.0 | 15 | 医院项目管理系统5.0 |
| 7 | 药房自助取号 | 16 | 门诊预约挂号系统5.0 |
| 8 | 医技科室管理系统5.0 | 17 | 中药代煎管理系统5.0 |
| 9 | 门诊护士工作站5.0 |  |  |

 |  |  |
| 8 | **服务响应要求**1.三级严重性：一般不影响用户使用，故障容易排除，且采购人正确的操作可预防其发生，该类问题出现时，报价人在接到采购人故障报告后8小时内提供远程服务或以电话咨询的方式指导采购人信息技术人员排除故障，如不能排除，报价人必须在48小时之内派技术人员至现场排除故障。2.二级严重性：系统的运转在某种程度上受到削弱，需尽快加以解决。报价人在接到采购人故障报告和服务请求后4小时内提供远程服务，如未能解决，报价人应在8到16小时之内赶到故障现场进行维护服务。3.一级严重性：网络系统停机、运行状态危急或系统仍在运行但功能被严重削弱，需立即解决。报价人在接到故障报告和服务请求后1小时内提供远程服务，同时根据距离长短2到8小时之内赶到现场进行维护。 |  |  |
| 9 | **售后服务** 1.本项目要求提供一年质保期，报价人须响应本次询价采购项目服务要求并在报价文件中提供详细具体的售后服务条款及保证。2.在售后服务期范围内，报价人须提供7×24小时电话热线咨询服务；对系统故障进行及时响应，报价人须在采购人提出现场响应要求后24小时内到达现场，紧急情况应立即到达现场。3.报价人具有完善的售后服务管理体系；免费为医院培训操作人员，使操作人员能熟练操作。 |  |  |
| 10 | **验收标准和验收方法**维保半年后，采购人根据上述标准逐项检查，并结合日常服务记录进行评估。 |  |  |
| 11 | **知识产权** 供应商须保障采购人在使用该货物或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与采购人无关，供应商须与第三方交涉并承担可能发生的责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，供应商应赔偿该损失。 |  |  |
| 12 | 付款方式 1.银行转账；2.合同签订后支付50%合同款项，维保半年后采购人对前半年日常服务进行考评，考评合格支付剩余50%合同款项。 |  |  |

附件一：

**采购内容及要求**

一、**技术参数**

医院HIS系统维护要求如下：

1.应用软件系统维护：应用软件系统维护的任务是改正软件系统在使用过程中发现的隐含错误，扩充在使用过程中用户提出的新的功能及性能要求，目的是保障软件系统的正常运作。

2.应用软件系统故障处理：保证在系统出现故障时进行快速的故障处理，能够对应用软件进行日常维护和性能评估，在软件系统出现运行故障的情况下，完成软件故障的处理，保证医院业务的正常运行。必要情况下，应提供应急解决措施。

3.应用软件系统性能的调整：根据对系统性能评估，提供各应用软件性能优化方案，并进行实施、记录与跟踪。系统运行过程中，由于各种原因造成的系统运行效率下降等情况，由投标人上门进行性能调整服务，保证系统高效运行。若系统性能瓶颈主因是非软件原因造成（如硬件瓶颈）也提供相应的解决方案供客户参考。

4.应用接口开发：主要为各应用软件接口的开发及调整，工作量小于1个工作日。超出部分，另行协商，签订接口开发合同。

5.应用软件系统免费升级服务：软件系统在维护期内，软件系统因修复BUG等调整，提供免费升级服务，并提供相应的实施、培训等配套服务内容。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 序号 | 系统名称 |
| 1 | 药房管理系统5.0 | 10 | 后台维护管理系统7.0 |
| 2 | 药库管理系统5.0 | 11 | 药房语音叫号 |
| 3 | 医生排队叫号5.0 | 12 | 门诊医生工作站5.0 |
| 4 | 门诊收费管理系统5.0 | 13 | 药房配药程序5.0 |
| 5 | 综合查询系统5.0 | 14 | 库存物资系统5.0 |
| 6 | IC卡管理系统5.0 | 15 | 医院项目管理系统5.0 |
| 7 | 药房自助取号 | 16 | 门诊预约挂号系统5.0 |
| 8 | 医技科室管理系统5.0 | 17 | 中药代煎管理系统5.0 |
| 9 | 门诊护士工作站5.0 |  |  |

6.维保服务电话支持：在福州市本地有售后服务机构，提供7×24小时响应处理用户的咨询及问题反馈。同时将提供专职的维保服务工程师电话，供采购人在工作时间进行拨打沟通。

**二、服务响应要求**

1.三级严重性：一般不影响用户使用，故障容易排除，且采购人正确的操作可预防其发生，该类问题出现时，报价人在接到采购人故障报告后8小时内提供远程服务或以电话咨询的方式指导采购人信息技术人员排除故障，如不能排除，报价人必须在48小时之内派技术人员至现场排除故障。

2.二级严重性：系统的运转在某种程度上受到削弱，需尽快加以解决。报价人在接到采购人故障报告和服务请求后4小时内提供远程服务，如未能解决，报价人应在8到16小时之内赶到故障现场进行维护服务。

3.一级严重性：网络系统停机、运行状态危急或系统仍在运行但功能被严重削弱，需立即解决。报价人在接到故障报告和服务请求后1小时内提供远程服务，同时根据距离长短2到8小时之内赶到现场进行维护。

**三、售后服务**

1.本项目要求提供一年质保期，报价人须响应本次询价采购项目服务要求并在报价文件中提供详细具体的售后服务条款及保证。

2.在售后服务期范围内，报价人须提供7×24小时电话热线咨询服务；对系统故障进行及时响应，报价人须在采购人提出现场响应要求后24小时内到达现场，紧急情况应立即到达现场。

3.报价人具有完善的售后服务管理体系；免费为医院培训操作人员，使操作人员能熟练操作。

**四、验收标准和验收方法**

维保半年后，采购人根据上述标准逐项检查，并结合日常服务记录进行评估。

**五、知识产权**

供应商须保障采购人在使用该货物或其任何一部分时不受到第三方关于侵犯专利权、商标权或工业设计权等知识产权的指控。如果任何第三方提出侵权指控与采购人无关，供应商须与第三方交涉并承担可能发生的责任与一切费用。如采购人因此而遭致损失的，供应商应赔偿该损失。

**六、付款方式**

1.银行转账；

2.合同签订后支付50%合同款项，维保半年后采购人对前半年日常服务进行考评，考评合格支付剩余50%合同款项。

附件二：

**法定代表人身份证明**

福建中医药大学国医堂门诊部：

报价人名称：

详细通讯地址： 邮政编码:

姓名： 性别： 职务：

身份证号：

联系电话：

系 的法定代表人。

特此证明

投标人（全称并加盖公章）：

日 期：

**附：法定代表人身份证件复印件（复印正反面并加盖投标人公章。）**

附件三：

**法定代表人授权书**

福建中医药大学国医堂门诊部：

（公司名称) 法定代表人 授权 为投标人代表，代表本公司参加的福建中医药大学国医堂门诊部医院信息管理系统维保服务询价采购项目活动，全权代表本公司处理报价过程的一切事宜，包括但不限于：报价、投标、参与开标、谈判、签约等。报价人代表在投标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。报价人代表无转委权。特此授权。

本授权书自出具之日起生效。

投标人代表： 性别： 身份证号：

单位： 部门： 职务：

详细通讯地址： 邮政编码: 电话：

授权方

投标人（全称并加盖公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日 期：

接受授权方

投标人代表签字：

日 期：

**附：被授权人身份证件复印件（复印正反面，并加盖投标人公章。）**

**注意：若为法定代表人直接参加投标可不需此件（投标人制作投标文件时应删去此段话）**