登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统

竞争性磋商文件

君世工程
JUNSHI ENGINEERING

项目编号：登医采202601017

采 购 人：登封市人民医院（登封市总医院）

代理机构：河南君世工程咨询有限公司

日　　期：二〇二六年二月

目录

第一章 竞争性磋商公告 1
第二章 响应人须知 4
响应人须知前附表 4
1. 总则 8
2. 磋商文件 9
3. 响应文件 10
4. 磋商 11
5. 磋商开始 11
6. 合同授予 12
7. 验收 13
8.重新招标 13
9.纪律和监督 13
10. 需要补充的其他内容 14
第三章 评审办法（综合评分法） 15
评审办法前附表 15
1.评审方法 18
2.评审标准 19
3.评审程序 19
第四章 合同条款及格式 21
第五章 采购需求及技术要求 30
第六章 竞争性磋商响应文件格式 30

第一章 竞争性磋商公告

项目概况：

登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统的潜在供应商应在（登封市公共资源交易中心网站：http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn）获取采购文件，并于2026年3月6日9：00北京时间）前提交响应文件。

一、项目基本情况

1.项目编号：登医采202601017

2.项目名称：登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统

3.采购方式：竞争性磋商

4.预算金额：1000000.00元

最高限价：1000000.00　元

序号	包号	包名称	包预算（元）	包最高限价（元）	是否专门面向中小企业
1	登医采202601017	登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统	1000000.00	1000000.00	否

5.采购需求（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

采购范围：本项目为登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统，具体内容详见竞争性磋商文件。

质量要求：合格，符合国家现行规范和技术标准要求及采购人要求，满足采购人使用需求。

合同履行期限：合同签订之日起60日历天

质保服务期限：自软件系统验收之日起，提供1年免费质保

资金来源：自筹资金

包划分：本采购项目分为　1个标包

6.本项目是否接受联合体：否

7.是否专门面向中小企业：否

二、申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策满足的资格要求:《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采

购支持监狱企业发展有关问题的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》等；

3、本项目的特定资格要求

3.1注册于中华人民共和国境内的法人或其他组织，具有独立承担民事责任的能力；

3.2根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定,招标人或招标代理机构将在本项目开标后评审结束前通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人信用记录，并告知评标委员会查询结果，被“信用中国”网站列入失信被执行人、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被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单的单位将被拒绝参与本项目政府采购活动。在本项目评审结束之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。投标人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的依据。信用信息查询记录和证据将同招标文件等资料一同归档保存。

3.3单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同下的政府采购活动（提供国家企业信用信息公示系统截图）。

注：本次采购实行资格后审，投标单位应对自身资格及所提供的资料真实性、合规性负责，开标前相关单位和个人不对投标人的资格做最终认定，资格审查的具体要求见招标文件。资格后审不符合项目资格条件的投标单位的投标将按废标处理。

三、获取采购文件

时间：2026年2月9日至2026年2月13日，每天上午00:00 至 12:00，下午12:00 至23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：登封市公共资源交易中心网站：http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn

方式：凡有意参加者，应首先完成交易主体身份注册,并办理 CA 数字证书及电子签章（具体办理事宜请查询登封市公共资源交易中心网站-办事指南-《登封市公共资源交易中心交易主体 CA 办理指南 》），然后凭领取的企业身份认证锁（CA 密钥），办理诚信库入库登记（具体办理事宜请查询登封市公共资源交易中心网站-办事指南-《登封市公共资源电子交易平台交易主体诚信库入库指南》）。登录“登封市公共资源交易中心网站”，按网站提示下载采购文件，采购人不再提供纸质采购文件。响应人未按规定在网上下载电子采购文件的，其投标将被拒绝。

售价：0 元

四、响应文件提交

截止时间：2026年3月6日上午9:00 （北京时间）

地点：登封市公共资源交易中心不见面开标大厅

五、响应文件开启

时间：2026年3月6日上午9:00 （北京时间）

地点：登封市公共资源交易中心不见面开标大厅

六、公告期限

本次公告在《中国招标投标公共服务平台》、《全国公共资源交易平台（河南省.登封市）》上同时发布，公告期限为3个工作日。

七、其他补充事宜

1.根据《登封市公共资源交易中心关于推行不见面开标服务的通知》，本项目采用“远程不见面 ”开标方式，响应人无需到开标现场，响应人应当在竞争性磋商文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅（http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn/BidOpening/bidopeninghallaction/hall/login），在线准时参加开标活动，不见面开标相关事宜请查阅登封市公共资源交易中心网站“办事指南 ”专区的《登封市公共资源 交易平台不见面开标系统使用指南》。

加密版投标文件逾期上传或未及时解密的，采购人或其采购代理机构不予受理。

2.招标代理费按成交价的1.7%收取，由成交人在领取成交通知书时一次性缴纳。

八、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系

1、采购人信息：

名称：登封市人民医院（登封市总医院）

地址：登封市中岳大街东段

联系人：王先生

联系电话：0371-62897651

2.采购项目的监督部门

名称：登封市卫生健康委员会纪检信访科

地址：登封市北庄街100号

电子邮箱：dfswjwbgs@126.com

联系方式：0371-62872313

3.采购代理机构：河南君世工程咨询有限公司

地　　址：登封市嵩阳街道守敬路南段385号5楼

联 系 人：王伟丽

电　　话：17613457289

第二章 响应人须知

响应人须知前附表

条款号	条款名称	编 列 内 容
1.2.1	采购人	名称：登封市人民医院 地址：登封市中岳大街东段 联系人：王先生 联系电话：0371-62897651
1.2.2	采购代理机构	采购代理：河南君世工程咨询有限公司 地 址：登封市嵩阳街道守敬路南段385号5楼 联系人：王伟丽 电话：17613457289
1.2.3	项目名称	登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统
1.4.1	采购范围及标段划分	采购范围：本项目为登封市人民医院2025年信息化建设采购项目--智能随访管理系统，具体内容详见参数要求。 本采购项目分为1个标包
1.4.2	合同履行期限	合同签订之日起60日历天
1.5.1	响应人资质条件和能力	1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2、落实政府采购政策满足的资格要求：《政府采购促进中小企业发展暂行办法》、《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》、《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》等； 3、本项目的特定资格要求 3.1注册于中华人民共和国境内的法人或其他组织，具有独立承担民事责任的能力； 3.2根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，招标人或招标代理机构将在本项目开标后评审结束前通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询投标人信用记录，并告知评标委员会查询结果，被“信用中国”网站列入失信被执行人、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被“中国政府采购网”列入政府采购严重违法失信行为记录名单的单位将被拒绝参与本项目政府采购活动。在本项目评审结束之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评审依据。投标人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的依据。信用信息查询记录和证据将同招标文件等资料一同归档保存。

		3.3 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同下的政府采购活动（提供国家企业信用信息公示系统截图）。 注：本次采购实行资格后审，投标单位应对自身资格及所提供的资料真实性、合规性负责，开标前相关单位和个人不对投标人的资格做最终认定，资格审查的具体要求见招标文件。资格后审不符合项目资格条件的投标单位的投标将按废标处理。 **注：本次磋商实行资格后审。**
1.5.2	是否接受联合体	否
1.10.1	现场说明和踏勘	不召开
1.10.2	响应人提出问题的截止时间	递交响应文件截止之日 7 天前，在登封市公共资源交易中心系统网上提问区域提出
1.10.3	采购人澄清的时间	递交响应文件截止之日 5 天前，澄清文件在登封市公共资源交易中心网上发布，各响应人及时关注交易平台，因响应人未看到或其他原因造成的后果，由响应人自行承担。
1.11	分包	不允许
2.1	构成磋商文件的其他材料	除磋商文件外，采购人在磋商期间发出的澄清、修改、补充、补遗和其他有效正式函件等内容均是磋商文件的组成部分
2.2.1	响应人要求澄清磋商文件的截止时间	递交响应文件截止之日 7 天前，在登封市公共资源交易中心系统网上提问区域提出
2.2.2	提交响应文件截止时间	**2026 年 3 月 6 日 9 时 00 分**
2.2.3	响应人确认收到磋商文件澄清的时间	澄清文件在登封市公共资源交易中心网上发布，各响应人及时关注交易平台，因响应人未看到或其他原因造成的损失，由响应人自行承担。
2.3.2	响应人确认收到磋商文件修改的时间	修改文件在登封市公共资源交易中心网上发布，各响应人及时关注交易平台，因响应人未看到或其他原因造成的损失，由响应人自行承担。
3.1.1	最高投标限价	采购控制价：本项目采购控制价为壹佰万元整（1000000.00 元） 响应人投标报价高于招标控制价的按无效标处理。
3.3.1	磋商有效期	响应文件截止之日起 60 日历天。
3.4.1	投标承诺函	根据河南省财政厅文件豫财〔2019〕4 号文规定取消政府采购投标保证金，供应商以投标承诺函的形式替代投标保证金。 投标承诺函格式详见附件。
3.5.2	近年财务状况的年份要求	2024 年度财务审计报告，公司成立年限不足的，提供成立以来的财务报表或银行出具的资信证明。
3.6	是否允许递交	不允许

	备选磋商方案	
3.7.4	响应文件份数	**上传加密电子文档壹份**
4.2.2	提交响应文件方式	**在登封市公共资源交易中心平台上以电子文件方式上传**
4.2.3	是否退还响应文件	否
5.1	磋商时间和磋商方式	**磋商时间：**同响应截止时间(加密电子投标文件必须凭制作响应文件所用的CA密钥完成解密，在规定的时间内，由于响应人自身原因未按时进行解密的，视为响应人自行放弃投标)。 注：“响应文件上传”，各响应人（供应商）须在投标截止时间前通过企业身份认证锁（CA密钥）登录登封市公共资源交易中心网站上传加密的电子响应文件到系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复。请响应人（供应商）在上传时认真检查上传响应文件是否完整、正确。 响应人(供应商)在交易中心投标系统无法上传电子响应文件时，请在工作时间内及时与登封市公共资源交易中心联系。 加密版响应文件逾期上传或未及时解密的，采购人或其采购代理机构不予受理。 **磋商方式：**本项目采用“远程不见面”开标方式，响应人无需到开标现场，响应人应当在竞争性磋商文件确定的投标截止时间前，登录远程开标大厅（http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn/BidOpening/），在线准时参加开标活动，不见面开标相关事宜请查阅登封市公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《登封市公共资源交易平台不见面开标系统使用指南》。
6.1.1	磋商小组的组建	磋商小组构成：3人，其中采购人代表1人，专家评委2人； 专家确定方式：磋商前从相关专家库中通过随机方式抽取。
7.1	是否授权磋商小组确定成交人	否；推荐的成交候选人数：3名
7.2	履约担保	履约担保的形式：履约担保函 履约担保的金额：合同签订时自行协商
7.3	农民工工资保障履约担保	履约担保的形式：履约担保函 履约担保的金额：合同签订时自行协商
需要补充的其他内容		
代理服务费	代理服务费按照成交金额的1.7%，由成交人在领取成交通知书时一次性足额支付。	
解释权	构成本磋商文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，按磋商公告、响应人须知、评审办法、响应文件格式的先后顺序解释；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；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人负责解释。	

其他	1.竞争性磋商文件中要求响应人所附的相关证明材料均为扫描件或复印件。 2.因登封市公共资源交易中心平台在开标前具有保密性，响应单位在响应文件递交截止时间前须自行查看项目进展、变更通知、澄清及回复，因响应单位未及时查看而造成的后果自负。 3.根据《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）规定，本项目支持监狱企业参与政府采购活动。监狱企业参加本项目采购时，须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，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，监狱企业属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 4.根据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，本项目支持残疾人福利性单位参与政府采购活动。符合条件的残疾人福利性单位参加本项目采购时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责，视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策，残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 5.在规定的递交响应文件的截止时间前请所有响应单位持单位CA数字证书登录远程开标大厅（http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn/BidOpening/）进行签到,并在线准时参加开标活动，进行文件解密（因响应单位原因造成响应文件未即时解密的，视为自动放弃）、答疑澄清等，请各响应单位在登封市公共资源交易中心网站“办事指南”专区详细阅读《登封市公共资源交易平台不见面开标系统使用指南》。 6.本项目所属行业为：本项目所属行业为软件和信息技术服务业行业。 7.其他未尽事宜，按国家有关法律、法规执行。 8.如文件其它地方与响应人须知前附表不符的，以投标人须知前附表为准。

1. 总则

1.1 适用范围

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律、法规和规章的规定，编制本项目磋商文件。

1.2 采购项目说明

1.2.1 本项目采购人：见响应人须知前附表。

1.2.2 本项目采购代理机构：见响应人须知前附表。

1.2.3 本项目名称：见响应人须知前附表。

1.3 定义及解释

1.3.1 采购人：依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。

1.3.2 采购代理机构：取得政府采购采购代理资质，受采购人委托组织招标活动的社会中介组织。

1.3.3 服务：系指根据本磋商文件规定响应人须承担的服务以及其他类似的义务等。

1.3.4 响应人：响应人是响应磋商文件、参加磋商竞争的中华人民共和国境内的法人。

1.3.5 响应文件：指响应人根据磋商文件提交的所有文件。

1.3.6 磋商小组：依据《中华人民共和国政府采购法》及有关法律、法规的规定依法组建的专门负责本次评标工作的临时机构。

1.3.7“日期”或“天”：指日历天。

1.3.8 合同：指依据本次采购招标结果签订的协议或合约文件。

1.3.9 磋商文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对磋商文件内容的理解和解释。

1.4 采购内容、数量及标段划分和服务质量要求

1.4.1 本次采购内容、数量及标段划分：见响应人须知前附表。

1.4.2 本项目的质量、合同履行期限：见响应人须知前附表。

1.5 响应人资质条件和能力

1.5.1 响应人资质及能力要求：见响应人须知前附表。

1.5.2 是否接受联合体：否

1.6 费用承担

响应人准备和参加磋商活动发生的费用自理，不论磋商的结果如何，采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

1.7 保密

参与磋商活动的各方应对磋商文件和响应文件中的商业和技术等秘密保密，违者应对由此造成的后果承担法律责任。

1.8 语言文字

除专用术语外，与磋商有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释，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。

1.9 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.10 预备会

1.10.1 响应人须知前附表规定召开磋商预备会的，采购人按响应人须知前附表规定的时间和地点召开磋商预备会，澄清响应人提出的问题。

1.11 分包

是否允许分包：见响应人须知前附表。

2. 磋商文件

2.1 磋商文件的组成

本磋商文件包括：

（1）竞争性磋商公告；

（2）响应人须知；

（3）评审办法；

（4）合同条款及格式；

（5）采购需求及技术要求；

（6）竞争性磋商响应文件格式；

根据本章第1.10款、第2.2款和第2.3款对磋商文件所作的澄清、修改，构成磋商文件的组成部分。

2.2 磋商文件的澄清

2.2.1 响应人应仔细阅读和检查磋商文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时提出，以便补齐。

2.2.2 磋商文件的澄清将在响应人须知前附表规定的提交响应文件截止时间5天前在“登封市公共资源交易中心网站”答疑澄清区域进行公布（不再另行通知）。如果澄清发出的时间距提交响应文件截止时间不足5天，相应延长提交响应文件截止时间。

2.3 磋商文件的修改

2.3.1 在提交响应文件截止5天前，采购人可以修改磋商文件，并在“登封市公共资源交易中心网站”答疑澄清区域进行公布（不再另行通知），但不指明澄清问题的来源，请各投标人及时关注交易平台，因响应人未看到或其他原因造成的损失，由响应人自行承担。不足5天的，顺延递交响应文件截止期。

3. 响应文件

3.1 响应文件的组成

详见第六章“竞争性磋商响应文件格式”

3.2 磋商报价

3.2.1 磋商报价应为完成本项目的所有费用。

3.2.2 成交人应按照磋商文件提供的报价表格式填写提供各项工程的单价、总价。

3.2.3 成交总报价为成交人在磋商文件中提出的各项支付金额的总和。

3.2.4 成交人的磋商报价均包括完成该工程项目的成本、利润、税金、风险等所有伴随的其他费用。

3.2.5 如投标报价表中的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与单价金额不一 致的，以单价金额为准，但单价金额小数点有明显错误的除外；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

3.2.6 成交人不得以任何理由在磋商截止后对磋商报价予以修改，报价在磋商有效期内是固定的，不因任何原因而改变。任何包含价格调整要求和条件的磋商，将被视为非实质性响应磋商而予以拒绝。

3.3 磋商有效期

3.3.1 在响应人须知前附表规定的磋商有效期内，响应人不得要求撤销或修改其响应文件。

3.3.2 出现特殊情况需要延长磋商有效期的，采购人可以延长磋商有效期。响应人同意延长的，不得要求或被允许修改或撤销其响应文件；响应人拒绝延长的，其响应文件失效。

3.4 资格审查资料

见第三章评审办法前附表。

3.5 备选方案

除响应人须知前附表另有规定外，响应人不得递交备选磋商方案。

3.6 响应文件的编制

3.6.1 响应文件应按第六章“竞争性磋商响应文件格式”进行编写，如有必要，可以增加附页，作为响应文件的组成部分。其中，磋商函附录在满足磋商文件实质性要求的基础上，可以提出比磋商文件要求更有利于采购人的承诺。

3.6.2 响应文件应当对磋商文件有关合同履行期限及质量要求、磋商有效期、采购范围等实质性内容作出响应。

3.6.3 获取竞争性磋商文件后，响应人请到登封市公共资源交易中心网站—公共服务—下载专区栏目下载最新版本的投标文件制作工具安装包，使用安装后的最新版本投标文件制作工具查看或导出网招文件内容，并制作电子投标文件；

3.6.4 响应文件应有响应人的法定代表人或其委托代理人签字或盖章并加盖单位公章。委托代理人

签字或盖章的，响应文件应附法定代表人签署的授权委托书。签字或盖章的具体要求见响应人须知前附表。

4. 磋商

4.1 响应文件的密封和标记

4.1.1 响应人应在本章第2.2.2项规定的磋商截止时间前递交响应文件。

4.1.2 各响应人须在投标截止时间前用企业身份认证锁（CA密钥）登录登封市公共资源交易中心网站上传加密的电子响应文件到系统的指定位置。上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复。请响应人（供应商）在上传时认真检查上传响应文件是否完整、正确，因响应人上传文档不规范造成的损失，由响应人自行承担。

4.1.3 本项目采用“远程不见面”开标方式，响应人无需到开标现场，响应人应当在竞争性磋商文件确定的投标截止时间前,登录远程开标大厅（http://dfggzyjy.dengfeng.gov.cn/BidOpening/）,在线准时参加开标活动,不见面开标相关事宜请查阅登封市公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《登封市公共资源交易平台不见面开标系统使用指南》。

加密版响应文件逾期上传指定地点的或未及时解密的，采购人或其采购代理机构不予受理。

4.1.4 除响应人须知前附表另有规定外，响应人所递交的响应文件不予退还。

4.2 响应文件的修改与撤回

4.2.1 在本章第2.2.2项规定的响应文件递交截止时间前，响应人可以修改或撤回已递交的响应文件。

4.2.2 修改的内容为响应文件的组成部分，同时应修改并重新上传加密版响应文件。

5. 磋商开始

5.1 磋商时间和方式

届时请各响应人登录远程开标大厅，在线准时参加开标活动并通过企业身份认证锁（CA密钥）进行文件解密、答疑澄清等，在规定时间内未进行二次报价的则电子文件中的报价为最终磋商报价。不见面开标相关事宜请查阅登封市公共资源交易中心网站“办事指南”专区的《登封市公共资源交易平台不见面开标系统使用指南》。

5.2 磋商程序

5.2.1 磋商小组对磋商文件进行熟悉确认。

5.2.2 磋商小组推选组长，讨论、通过磋商工作流程和磋商要点。

5.2.3 形式评审审查：磋商开始后，磋商小组依据磋商文件规定，对响应文件中的形式评审进行审查，以确定磋商响应人是否具备参与磋商的资格。

5.3 磋商

5.3.1 磋商小组

（1）磋商由采购人依法组建的磋商小组负责。磋商小组由采购人代表以及有关方面的专家组成。磋商小组成员人数以及有关方面专家的确定方式见响应人须知前附表。

（2）磋商活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

5.3.2 磋商

（1）磋商小组按照第三章“评审办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对响应文件进行评审。第三章“评审办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

（2）资格评审审查：磋商开始后，磋商小组依据磋商文件规定，对通过形式评审的响应人进行审查，以确定磋商响应人是否具备参与磋商的资格。

（3）响应性评审审查：磋商开始后，磋商小组依据磋商文件规定，对通过资格评审的响应人进行审查，以确定磋商响应人是否具备参与磋商的资格。

（4）磋商小组要求通过响应性评审的响应人进行最终报价。

（5）磋商过程中，磋商小组可以根据磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容需经采购人(业主)代表确认。并通知所有参加磋商的响应人，该变动是磋商文件的有效组成部分。响应人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并由其法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的应当附法定代表人授权书。响应人应根据磋商小组的要求，以电子文件形式在规定时间内做出响应，未做出响应的响应文件将被视为无效竞标。若磋商小组没有实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，则响应人的最后报价不得高于首次报价，否则按废标处理。

（6）磋商小组对符合采购需求的响应人进行最终报价；响应人只有通过形式评审、资格评审、响应性评审后方可进入最终报价，在规定的时间内提交报价，最终报价不得超过响应文件中报价。在规定时间内未进行二次报价的则以电子文件中的报价为最终磋商报价。

（7）经磋商确定最终采购需求，由磋商小组采用综合评分法对通过形式评审、资格评审、响应性评审的响应人的响应文件进行综合评分。

6. 合同授予

6.1 定标方式

除响应人须知前附表规定磋商小组直接确定成交人外，采购人依据磋商小组推荐的成交候选人确定成交人，磋商小组推荐成交候选人的人数见响应人须知前附表。采购人将依序确定排名第一的响应人为成交人，若第一成交候选人放弃成交、因不可抗力不能履行合同、不按照磋商文件要求提交履约保证金，或者被查实存在影响成交结果的违法行为等情形，不符合成交条件的，采购人可以按照磋商小组提出的成交候选人名单排序依次确定其他成交候选人为成交人，也可以重新磋商。

6.2 成交通知

在本章第3.3款规定的磋商有效期内，采购人向成交人发出成交通知书，同时将成交结果通知未成交的响应人。

6.3 签订合同

6.3.1 在投标有效期内，中标结果以书面形式通知中标人。对未中标的投标人，不作任何未中标原因的解释，所有投标文件不予退还。采购人和成交人应当自成交通知书发出之日起2个工作日内，根据磋商文件和成交人的响应文件签订合同。若中标人未能或拒绝按竞争性磋商文件要求及其投标文件内容与采购人签订合同，采购人可以根据推荐次序另选中标人或者重新招标。

6.3.2 发出成交通知书后，采购人无正当理由拒签合同，给成交人造成损失的，还应当赔偿损失。

7. 验收

采购人应当按照政府采购合同规定组织对供应商履约情况进行验收，并出具验收书。

8.重新招标

8.1 重新招标

有下列情形之一的，采购人将重新招标：

（1）提交响应文件截止时间止，响应人少于3个的；

（2）经磋商小组评审后否决所有响应文件的。

9.纪律和监督

9.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露磋商活动中应当保密的情况和资料，不得与响应人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

9.2 对响应人的纪律要求

响应人不得相互串通或者与采购人串通，不得向采购人或者磋商小组行贿谋取成交，不得以他人名义或者以其他方式弄虚作假骗取成交；响应人不得以任何方式干扰、影响评审工作。

9.3 对磋商小组成员的纪律要求

磋商小组成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。在磋商活动中，磋商小组成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用第三章“评审办法”没有规定的评审因素和标准进行评标。

9.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对响应文件的评审和比较、成交候选人的推荐情况以及与评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

9.5 质疑、投诉

9.5.1 响应人对本次招标活动的磋商文件、采购过程和成交结果有异议的，有权按照相关法律、法规规定的程序进行质疑和投诉，质疑和投诉应有具体的质疑（投诉）事项和必要的证明材料或事实根据，响应人对其质疑和投诉内容的真实性及其来源的合法性承担法律责任。

9.5.2 响应人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，否则针对再次提出质疑将不予接收。

9.5.3 接收质疑函的方式：通过登封市公共资源交易平台系统

联系单位：河南君世工程咨询有限公司

联系人：王伟丽

联系电话：17613457289

通讯地址：登封市嵩阳街道守敬路南段385号5楼

9.5.4 质疑函的内容、格式：应符合《政府采购质疑和投诉办法》相关规定和财政部门制定的《政府采购质疑函范本》格式。

9.5.5 采购代理机构应当在收到投标响应人书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

9.5.6 响应人对采购代理机构的答复不满意或者采购代理机构未在规定时间内答复的，可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

10. 需要补充的其他内容

10.1 需要补充的其他内容：见响应人须知前附表。

10.2 未尽事宜，按国家有关规定执行。

第三章　评审办法（综合评分法）

评审办法前附表

条款号		评审因素	评审标准
2.1.1	形式评审标准	响应人名称	与营业执照一致
		签字盖章	按响应文件格式要求，有法定代表人或其委托代理人签字或盖章并加盖单位公章
		响应文件格式	符合磋商文件第六章竞争性磋商响应文件格式要求
2.1.2	资格评审标准	营业执照	具备有效的营业执照
		资格条件	符合第二章“响应人须知前附表”第1.5.1项规定
2.1.3	响应性评审标准	合同履行期限	符合第二章“响应人须知前附表”第 1.4.2 项规定
		磋商有效期	符合第二章“响应人须知前附表”第 3.3.1 项规定
		响应内容	符合第二章“响应人须知前附表”第 1.4.1 项规定
		磋商报价	磋商报价未超出控制价
		其他要求	符合第三章 3.1 项初步评审的要求
条款号		条款内容	编列内容
2.2.1		分值构成 (总分 100 分)	商务部分：__29__分 投标报价：__30__分 技术部分：__41__分
条款号		评分因素	评分标准
2.2.2（1）	商务部分评分标准（29 分）	业绩 （3 分）	投标人提供自 2023 年 1 月以来（以合同签订时间为准）承接的三级医院智能随访系统相关项目业绩。每提供 1 份得 1 分，满分 3 分。（投标文件中需提供合同和项目验收报告复印件（加盖公章），未提供验收报告的业绩不得分）
		企业实力 （10 分）	1、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内 ISO9001 质量管理体系认证证书得 1 分； 2、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内 ISO27001 信息安全管理体系认证证书得 1 分； 3、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内 ISO20000 信息技术服务管理体

			系认证证书得1分； 4、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内ISO45001职业健康安全管理系统认证证书得1分。 5、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内售后服务认证证书（五星认证）得1分，四星认证得0.5分，三星认证及以下不得分。（如认证证书注明应进行年度监审，须附监审标识或年审报告等有关证明材料）。 6、投标人具有国家认证认可监督管理委员会认可的从业机构出具的有效期内ISO14001环境管理体系认证证书得 1 分； 7、投标人具有软件企业证书得，需为工业和信息化部或其授权机构颁发的《软件企业认定证书》或有效期内的《高新技术企业证书》（软件类）2分； 8、投标人具有CMMI3级及以上认证证书得2分； 注：以上所有认证证书须提供复印件加盖公章，认证证书需进行年度监审的，需提供证书上注明的监审盖章、监审附页或第三方机构出具的年审报告原件复印件（加盖公章）。
		质保服务期限 （3分）	磋商文件要求的基础质保服务期限为1年。 满足磋商文件要求的质保服务期限1年的得1分，满足质保服务2年的得2分，满足质保服务3年的得3分，此项最高得3分。
		用户评价分 （3分）	有用户使用并对该品牌质量及售后服务的总体评价，需提供近3年内任意一年（以评价出具时间为准）的用户评价，且评价对象为与本项目类似的产品/服务，每提供一份加1分，最高得3分。 注：以投标文件中扫描或拍照上传的加盖用户单位公章的原件为准，不提供不得分。

		质保期服务计划 （5分）	质保期服务计划、服务内容（包括在质保期内的完善的售后服务体系、完备的服务团队和备品备件供应、故障响应、巡检服务）全面、详尽、合理、完全满足项目需求的，得5分； 质保期服务计划、服务内容不全面或者不详尽，但基本合理，基本满足项目需求的，得3分； 质保期服务计划、服务内容不合理或者不能满足项目需求及未提供的不得分。
		售后服务及保障 （5分）	项目售后服务质量承诺。（5分） 响应人响应竞争性磋商文件售后服务要求且提供完整的售后服务保障措施、升级方案、故障处理方案、响应时间和问题解决时限承诺、技术人员配置等方面。 承诺全面、可行、详尽、合理得5分。 承诺较全面、较可行、较详尽、较合理得3分。 承诺一般的得1分。 承诺不合理或缺项的不得分。
		注：以上若缺项，则该项得0分。	
条款号		**评分因素**	**评分标准**
2.2.2 （2）	磋商报价评分标准 （30分）	磋商报价 （30分）	1.磋商报价低于招标控制价且通过初步评审的供应商为有效供应商。 2.满足磋商文件要求且磋商价格最低的磋商报价（最终报价）为磋商基准价，其价格分为满分30分。其他供应商的价格分统一按照下列公式计算： 磋商报价得分=(磋商基准价/磋商报价)×30。
2.2.2 （3）	技术部分评分标准 （41分）	技术参数响应性 （20分）	根据响应文件和相关证明材料对竞争性磋商文件第五章“采购需求及技术要求”的响应情况，对照判断所投内容是否满足竞争性磋商文件的要求。 完全满足竞争性磋商文件第五章“采购需求及技术要求”参数要求的得20分；每有一项未带“*”的技术指标负偏离的扣1分，每有一项带“*”的技术指标负偏离的扣2分，满分20分扣完为止。

		技术方案 （5分）	供应商提供完善的技术方案（包括但不限于：需求理解、需求落实、需求开发、系统架构、功能设计、系统安全等），技术方案切合本项目实际需求，评委根据方案完整性、技术架构先进性、可扩展性、技术方案思路清晰、条理性进行综合打分。 1.技术方案科学、合理、完整，得5分； 2.技术方案基本科学、基本合理、基本完整，得3分； 3.技术方案科学性、合理性、完整性欠缺，得1分； **注：方案较差或未提供不得分。**
		应急预案 （5分）	供应商提供针对本项目的应急预案（包含不限于：故障分级及响应时间、应急保障措施、应急预案、应急管理体系等）。 1.预案合理，可操作性强的得5分； 2.预案合理，可操作性较强的得3分； 3.预案合理性一般，可操作性一般的得2分； **注：预案不合理，可操作性差或未提供不得分。**
		培训方案 （5分）	供应商提供针对本项目的培训方案（包含不限于：培训目标、培训内容、培训计划、培训方式、讲师团队、培训考核、培训跟踪等），培训方案切合本项目实际情况，对培训方案进行综合评审： 1.培训方案科学、合理、完整，得5分； 2.培训方案基本科学、基本合理、基本完整，得3分； 3.培训方案科学性、合理性、完整性欠缺，得1分； **注：方案较差或未提供不得分。**
		国产化适配及知识产权（2分）	1、投标人所投产品具有主流国产化操作系统（如麒麟、统信等）适配认证证书和主流国产化数据库（如达梦、人大金仓等）适配认证证书的得1分； 2、投标人具有智能随访系统软件著作权证书的得1分； 注：须提供相关认证证书、软件著作权证书复印件加盖公章，否则对应项不得分。

		网络安全 （4分）	1、提供公安机关出具的等保三级备案证明及近1年内第三方测评机构出具的合格测评报告（复印件加盖公章），得2分；缺项或未提供不得分。 2、建立“管理—技术—运营”三位一体安全防护体系，提供完整的网络安全管理制度（含数据分级分类管理、权限管控、安全审计等制度），得1分；制度不完整或缺核心条款及未提供的不得分。 3、数据加密防护：提供国密算法SM4或AES-256加密认证，覆盖数据传输（采用SRTP协议）、存储、访问全环节，得1分；仅部分环节满足或未提供加密方案的不得分。

1.评审方法

本次评审采用综合评分法。磋商小组对满足磋商文件实质性要求的响应文件，按照本章规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐成交候选人。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

2.评审标准

2.1 初步评审标准

2.1.1 形式检查评审标准：见评审办法前附表。

2.1.2 资格性检查评审标准：见评审办法前附表。

2.1.3 响应性检查评审标准：见评审办法前附表。

2.2 分值构成与评分标准

（1）施工组织设计：见评标办法前附表；

（2）磋商报价：见评审办法前附表；

（3）其他评分因素：见评标办法前附表。

3. 评审程序

3.1 初步评审

3.1.1 磋商小组依据本章第2.1款规定的标准对响应文件进行初步评审。有一项不符合评审标准的，作废标处理。

3.1.2 响应人有以下情形之一的，其响应文件作无效处理：

（1）响应人响应文件制作机器码一致的；

（2）串通或弄虚作假或有其他违法行为的；

（3）响应文件附有采购人不能接受的条件；

（4）未响应磋商文件中“双承诺”要求的；

（5）不符合磋商文件“采购需求及技术要求”内售后服务要求的全部内容；

（6）不符合磋商文件规定的其他实质性要求。

3.2 详细评审

3.2.1 磋商小组按本章第2.2款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评分得分。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

3.2.3响应人的最终得分以全部小组成员打分的算术平均值为准，作为该响应人的最终得分。

3.2.4在磋商过程中，凡遇到磋商文件中无界定或界定不清、前后不一致使磋商小组意见有分歧且又难以协商一致的问题，均由磋商小组予以表决，获半数以上同意的即为通过，未获半数同意的即为否决。

3.3 响应文件的澄清和补正

3.3.1在磋商过程中，磋商小组可以要求响应人对所提交的响应文件中不明确的内容进行澄清或说明，或者对细微偏离进行补正。磋商小组不接受响应人主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明和补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（算术性错误修正的除外）。响应人的书面澄清、说明和补正属于响应文件的组成部分。

3.3.3 磋商小组对响应人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求响应人进一步澄清、说明或补正，直至满足磋商小组的要求。

3.4 评审结果

3.4.1除第二章“响应人须知”前附表授权直接确定成交人外，磋商小组按照得分由高到低的顺序推荐3成交候选人。

3.4.2 磋商小组完成评审后，应当向采购人提交评审报告。

第四章　合同条款及格式

登封市人民医院软件产品

购销合同

项 目 名 称 ：_____

需方（甲方）：_____

供方（乙方）：_____

签 订 地 点 ：_____

签 订 时 间 ：_____

软件产品购销合同

甲方：_____

地址：_____

项目联系人：_____

乙方：_____

地址：_____

项目联系人：_____

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方经过平等协商，在真实、充分地表达各自意愿的基础上，针对甲方招标文件编号为“登医采202601017”的“_____”采购事项，达成如下协议，并由双方共同恪守。

第一条 适用法律

1.1 本合同适用法律为：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国著作权法》和《中华人民共和国计算机软件保护条例》等有关国家法律法规。

1.2 上述法律法规发生冲突时，按照 “上位法优于下位法、特别法优于一般法、新法优于旧法” 的立法原则适用。

1.3 本合同附件是合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。明细清单详见附件一《软件产品及服务明细清单》。

明细清单见附件。

第二条 合同金额及支付方式、合同内容

1、项目内容、费用

（1）项目内容：_____系统软件的开发、部署、调试、培训及售后服务。

（2）合同总金额：人民币_____元整（小写：￥_____元），此价格为固定总价，包含软件产品费、部署实施费、培训费、质保期内服务费、税费等所有相关费用，除本合同另有约定外，甲方无需支付其他任何费用。

2、支付方式:

（1）在签订合同后的10个工作日内，甲方向乙方支付合同额的30%款项，即元，大写：_____元整。

（2）项目验收合格后30个工作日内，甲方向乙方支付合同额的60%款项，即元，大写：_____元整。

（3）项目验收合格后满一年，乙方向甲方提出书面申请，经甲方同意后10个工作日，甲方向乙方支付尾款的5%款项，即_____ 元，（大写：_____元整）。

（4）项目质保期结束后，乙方向甲方提出书面申请，经甲方同意后10个工作日，甲方向乙方支付尾款的5%款项，即_____ 元，（大写：_____元整）。

（5）甲方将建设费转入乙方银行账号。乙方开户银行名称、地址和帐号如下（如有变更乙方不另行通知，则甲方以如下信息为准）：

乙方名称：

开户银行：

地　　址：

帐　　号：

纳税人识别号：

电　　话：

（6）产品名称、数量、单价、服务内容及具体要求详见附件一《软件产品及服务明细清单》。

第三条　软件产品交付

1.交付地点：登封市人民医院

2.交付形式：（1）软件产品：以电子形式交付，包括但不限于安装包、数据库脚本等，同时提供存储介质（如 U 盘、光盘）1 份；（2）相关文档：包括但不限于系统操作手册、维护手册、接口文档、测试报告、运行环境需求清单等纸质文档 2 份及电子文档 1 份，文档需清晰、完整、准确，符合行业规范。

3.交付时间：甲乙双方约定时间为准，如有变化，双方另行协商。

第四条　甲乙双方权利义务

1、双方共同责任

甲乙双方应严格根据本合同实施本项目的内容，并协商解决合作中出现的有争议的问题。

2. 甲方权利义务

（1）负责项目的整体领导、组织和协调工作，成立由领导层负责的项目实施工作小组，明确1名项目联系人（_____，联系电话：_____），负责与乙方的日常沟通、协调及资料传递等工作。

（2）在项目实施期间，为乙方工程师提供必要的办公场所和办公条件（包括：可正常使用的网络、办公电脑等）。

（3）按照乙方提交的《软件产品运行环境需求清单》，在乙方进场实施前完成软件运行环境（包括但不限于计算机设备、网络设备、服务器资源、操作系统、数据库软件等）的准备工作，并书面通知乙方核验。

（4）组织各相关应用部门的操作人员、系统维护人员参加乙方提供的技术培训；培训结束后，配合乙方完成培训考核工作。

（5）甲方需及时提供与本项目相关的基础数据等资料文档，如涉及第三方软件的，甲方应协调第三方向乙方提供标准的接口文档。项目运行中如出现故障应立即采取措施，并立即通知乙方，保护好数据库，避免数据丢失。

（6）甲方有权要求乙方安排符合要求的技术人员参与项目的实施，对于在项目中确有不能胜任甲方需求的技术人员，甲方有权利要求更换，乙方应在三日内提供新的技术人员。

（7）甲方在乙方完成合同任务情况下，按照合同约定的支付方式和时间付款，按合同约定时间组织项目的验收。

2. 乙方权利义务

（1）按照本合同所规定的内容完成甲方要求的本项目合同约定的开发、部署、调试、培训及售后服务工作，保证甲方数据安全、项目准时保质交工。

（2）在项目启动后 5 个工作日内，向甲方提交《软件产品运行环境需求清单》《项目实施计划》（明确各阶段工作内容、时间节点、责任人等），经甲方确认后作为项目实施的依据；向甲方提供清晰、完整、准确的系统操作手册、维护手册等相关文档，并根据甲方需求进行答疑。

（3）在甲方完成软件运行环境准备后，5 个工作日内完成环境核验；环境符合要求的，立即组织人员进场实施；环境不符合要求的，书面告知甲方具体问题及整改建议。

（4）在甲方的组织配合下，建立培训环境，负责对甲方相关人员免费进行相关产品技术培训。培训内容包括但不限于软件的操作使用、日常维护、常见问题处理等，培训次数不少于____次，确保参训人员能够熟练操作和维护系统；培

训后提供培训考核报告，作为培训完成的依据。

（5）在服务期限内发现软件系统质量有缺陷的，乙方应免费负责返工或采取补救措施。

（6）完成合同中所规定的各项承诺、责任与义务。

（7）配合甲方完成项目的验收工作，配合甲方完成项目验收工作，提供验收所需的相关资料（包括但不限于测试报告、实施总结报告、培训记录等）。。

第五条 产品验收

1．依据本合同约定内容，软件正式上线运行后30个工作日内，由甲方协调相关部门组织验收工作。验收需按照国标GB/T25000.51-2016《系统与软件工程系统与软件质量要求和评价(SQuaRE)第51部分:就绪可用软件产品(RUSP)的质量要求和测试细则》及项目相关资料，委托具备专业资质的第三方开展验收测试。测试范围包括但不限于功能测试与性能测试：功能测试需验证软件核心功能、业务流程、边界条件、异常处理等是否符合需求规格说明书；性能测试包含并发测试、负载测试、压力测试，需明确系统最大并发用户数、响应时间、吞吐量等核心性能指标。第三方需出具符合资质的测评报告。

2．由于乙方的原因造成软件未能达到验收标准，甲方有权要求乙方进行整改，双方签署整改意见书，所产生的相关费用由乙方自行承担。

3．由于非乙方原因造成工程停工、返工、延期等结果，甲乙双方共同承担相应责任。如工期顺延，甲方可根据实际情况支付因乙方增加工作量而产生的费用。“非乙方原因”包括甲方计算机设备、网络设备、服务器资源等不符合要求、甲方承诺的资源缺乏或未配置到位、数据或技术文档准备不充分和不正确、甲方自身硬件与其它软件发生故障导致系统不能正常运行等。

4.在合同约定的内容交付完成后，新增加非本合同约定的内容，不影响本合同内容的验收。

第六条 所有权保留及风险转移

双方一致同意，在甲方未合同验收之前，此合同中所有软件产品的所有权归甲乙双方共同所有，乙方保留撤销授予甲方合同项下软件许可使用的权利（乙方行使权利前，必须以书面形式通知甲方）。项目验收通过后，此合同中所有软件产品的所有权归甲方所有。

本合同项目下产品毁损、灭失的风险，在质保期内，由乙方承担。

第七条 售后服务

1.免费质保期：本合同项下软件产品的免费质保期为项目验收合格后____年（建议不少于 1 年），自《项目验收合格确认书》签署之日起计算。

2.有偿服务期：免费质保期结束后，乙方继续为甲方提供有偿技术服务，年服务费按合同总金额的 5 %收取。

3.免费服务期内，乙方应提供1名现场驻场工程师，驻场时间不少于1年，实行7X8小时免费服务模式。

4.服务边界：本合同项下的售后服务，针对本合同约定的软件产品本身提供技术支持与维护；甲方自身硬件故障、网络故障、操作不当，或第三方软件问题等非乙方原因导致的故障，乙方可提供协助处理服务；售后服务不包含新需求开发。

5.本合同中所涉及的非乙方自主研发产品的使用许可及相关服务等，费用由甲方承担，包括但不限于使用本合同产品涉及到的应用环境（如操作系统、防病毒软件、数据库软件等）。

第八条 知识产权和保密条款

1.乙方所销售软件产品的的知识产权归乙方所有。非经乙方书面同意，甲方不得用于本合同约定以外的其他用途。

2.未经乙方书面授权，甲方不得擅自将乙方软件数据开放给任何第三方应用程序，更不能对乙方软件结构进行非法修改、反向编程及数据进行增加、修改或删除。非乙方授权人员对软件和数据库进行操作均属非法，所造成的一切后果由甲方负责，同时乙方保留追究甲方及有关人员侵权法律责任。

3.涉及集成非乙方产品的，甲乙双方均应尊重第三方的知识产权，对所知悉的第三方的技术秘密和商业秘密负有保密责任。

4.保密内容（包括技术信息和经营信息）：涉及本合同的技术文件、资料、经营信息和商业秘密；法律规定的应当保密的其他文件、信息、材料等。

5.涉密人员范围：直接或间接涉及本合同技术及商务信息的有关人员。

6.保密期限：永久。

7.泄密责任：违约方按照实际损失赔偿，另外违约方需要向守约方支付实际损失的5倍金额的违约金；在保密期限内，如乙方有未经甲方同意造成信息泄露传播、实施侵害他人专有信息及知识产权等行为而产生的一切法律后果，由乙方自行承担。

8.本合同因任何原因解除或终止，乙方应合理安全清除本项目相关信息，不

得对本项目相关的信息或数据进行存储、提取、分析、截留、篡改、加密等，不得将信息或数据应用于任何其他产品或用途，不得泄露本项目产生的任何数据信息内容。如因此给甲方造成损失，无论乙方故意或者过失，乙方均自行承担赔偿甲方损失，并消除对甲方的不利影响

9.不论本合同是否变更、解除、终止，保密期限和保密条款一直有效。

第九条 违约责任

1. 乙方逾期交付本合同约定服务的，每逾期1天，应向甲方支付本合同总价的1%支付违约金，逾期10个工作日及以上，甲方有权解除本合同。除追回本合同已付款外，还有权要求乙方支付本合同总价的20%的违约金。

2.一方违反本合同知识产权约定的，应向另一方支付本合同总金额的20%作为违约赔偿金，如果因此给另一方造成的损失高于上述违约赔偿金，则以另一方实际损失为违约赔偿数额。

3.本合同的任何一方违反其在本合同约定的义务，即构成违约，其应承担相应的违约责任（包括但不限于继续履行和向守约方支付违约金），并承担守约方主张权利产生的律师费、诉讼费、保全费、保全担保费用、公证费、鉴定费等费用。

第十条 不可抗力

1.不可抗力是指不能预见、不能避免并且不能克服的客观情况（包括但不限于如战争、封锁、冲突、叛乱、罢工、雇主停工、内乱、骚动、政府对货物交易的限制、乙方上游供应商的原因、水灾、火灾、雪灾、台风、地震、疫情等不可抗力因素）。

2.任何一方由于不可抗力而影响本合同义务履行时，可根据不可抗力的影响程度和范围延迟或免除履行部分或全部合同义务。但是受不可抗力影响的一方应尽量减小不可抗力引起的延误或其他不利影响，并在不可抗力影响消除后，立即通知对方。任何一方不得因不可抗力造成的延迟而要求调整合同价格。

3.受到不可抗力影响的一方应在不可抗力事件发生结束后15个工作日内，取得有关部门关于发生不可抗力事件的证明文件，并以传真等书面形式提交另一方。

第十一条 通知与送达

1.本合同首页载明的通讯地址系双方联系往来、法律文书及争议解决时人民法院/仲裁机构的法律文书送达地址，各方确认上述送达地址及送达方式适用于

诉讼/仲裁的各阶段，包括但不限于一审、二审、再审、特别程序及执行程序。

2.合同各方当事人保证提供送达地址/电子送达信息准确、有效，如果提供的地址/电子送达信息不确切，或者不及时告知变更后的地址/电子送达信息，使法律文书无法送达或未及时送达，自行承担由此可能产生的法律后果。

3.人民法院/仲裁机构按上述各方当事人提供的送达地址/电子送达信息进行送达，因当事人提供的地址/电子送达信息不确切，或者不及时告知变更后的地址/电子送达信息，导致法律文书未能被受送达人实际接收的，直接送达的，民事诉讼文书留在该地址之日为送达之日；邮寄送达的，文书被退回之日为送达之日；电子送达的，以送达信息到达受送达人特定系统时，即为送达。

4.本合同签订后，在此之前一切书面、口头、邮件、微信、钉钉、手机信息等内容如与本合同有冲突，以本合同为准。

5.合同送达条款为独立条款，不受合同整体或其他条款的效力的影响。

第十二条 争议解决

合同履行过程中发生争议时，双方应本着真诚合作的精神，通过友好协商解决。如协商不成，可向甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

第十三条 双方约定本合同其他相关事项

1.乙方按照合同约定的内容进行项目实施，超出合同约定内容（包括工作站点数量、接入的设备数量等增加或变更）外的实施项目，双方协商并另行签订补充合同。

2.合同生效后若需变更本合同内容，需经双方协商一致另行签订变更合同。

3.合同签订后一年内，乙方提供合同内软件产品的免费安装，乙方正式派工进行软件产品安装调试后，因非乙方原因导致项目中断或重复派工的情况，甲方应支付乙方200元/人/天的安装服务费用。

4.对于本合同未尽事宜，双方可签订补充协议或以附件的形式对本合同中的有关事项做出补充、说明、解释。

5.本合同的有效性不因双方代表的职务变换、工作变更、工作调动等情况而受到任何影响；本合同的有效性不因双方法人的变更而受到任何影响；本合同的有效性不因双方单位名称的改变而受任何影响。

第十四条 本合同一式 伍 份，甲方各执 叁 份，乙方各执 贰 份，具有同等法律效力。

第十五条 本合同经双方法定代表人（或授权代表人）签字并加盖公章（或

合同专用章）后生效。

（以下无正文）

甲方（盖章）： **乙方（盖章）：**

法定（或授权）代表人： **法定（或授权）代表人：**

日期：_____年___月___日 **日期：_____年___月___日**

第五章　采购需求及技术要求

登封市人民医院随访系统技术参数

一、建设参数

序号	功能模块	数量
一、	三级随访（院后随访）	1
二、	人工智能技术（AI）	1
三、	满意度调查模块	1

二、详细参数

标题	二级标题	三级随访（院后随访）模块主要参数
1.科室随访	1.1 住院随访	1.1.1 支持以列表形式展示所有出院患者信息，支持查看每个患者是否随访； 1.1.2 支持通过入院时间、出院时间、入院时长、客户年龄、出院科室、患者姓名、是否随访的条件进行筛选； 1.1.3 未随访状态的患者，单击随访，支持打开随访执行页面，支持查看患者问卷信息、基本信息、住院历史、门诊历史，支持呼叫患者号码，支持发送短信，支持提交随访问卷和随访结果，支持创建工单信息； 1.1.4 已随访状态的患者，单击随访详情，支持查看问卷信息、患者基本信息、住院历史、门诊历史，支持查看随访结果信息； 1.1.5 支持单击详情，查看患者基本信息。
	1.2 门诊随访	1.2.1 支持以列表形式展示所有门诊患者信息，支持查看每个患者是否随访； 1.2.2 支持通过就诊时间、就诊科室、患者姓名、客户年龄、专家姓名、是否随访的条件进行筛选； 1.2.3 未随访状态的患者，单击随访，支持打开随访执行页面，支持查看患者问卷信息、基本信息、住院历史、门诊历史，支持呼叫患者号码，支持发送短信，支持提交随访问卷和随访结果，支持创建工单信息； 1.2.4 已随访状态的患者，单击随访详情，支持查看问卷信息、患者基本信息、住院历史、门诊历史，支持查看随访结果信息； 1.2.5 支持单击详情，查看患者基本信息。
	1.3 模板配置	1.3.1、支持配置问卷模板和科室的关联信息，支持通过科室名称进行查询； 1.3.2、支持新增时选择科室名称和随访模板； 1.3.3、支持配置完成后在住院随访和门诊随访列表中，进行随访时根据所配置的科室不同，展示不同的随访问卷信息；
2.医师随访	2.1 医师随访电脑端	2.1.1 支持医生登录系统，根据当前登录医生信息，提取符合该医生需要随访的患者信息； 2.1.2 支持患者信息自动提取。支持通过选择患者类型进行提取，可提取患者类型为住院、门诊、体检；支持选择患者类型为住院时，可选择出院时间进行提取，支持选择患者类型为门诊时，可选择就诊时间进行提取，出院时间和就诊时间按月提取； 2.1.3 支持提取的随访信息生成随访任务并展示到随访执行列表中； 2.1.4 支持按月提取随访数据。 2.1.5 支持在随访执行列表中展示待随访和已随访的患者信息； 2.1.6 随访执行列表支持展示随访名称，随访进度； 2.1.7 支持开启和关闭自动呼叫； 2.1.8 随访执行列表支持展示患者姓名，医生姓名，诊断名称，科室名称，随访状态信息； 2.1.9 随访执行页面支持选择随访问卷信息，支持填写随访结果和随访情况；

		2.1.10 随访执行页面支持查看随访患者基本信息、业务信息，支持查看随访历史、住院历史、门诊历史； 2.1.11 支持医生拨打电话以统一外显的形式呼叫患者，支持一键发送短信功能； 2.1.12 支持快速通过随访类型、呼叫结果进行查询； 2.1.13 支持多种条件查询，包括患者类型、随访日期等。 2.1.14 系统支持随访人员通过平台进行本机呼叫操作，且随访人员和被随访人员统一显示外显号码。
	*2.2 医师随访移动端	2.2.1 支持医生通过手机登录账号进行患者提取，可提取门诊和住院类型的患者，默认提取本月； 2.2.2 提取患者信息：支持通过选择患者类型进行提取，可提取患者类型为住院、门诊，体检；支持选择随访月份进行提取； 2.2.3 支持提取的随访信息生成随访任务并展示到随访列表中； 2.2.4 支持在随访列表中展示未随访和已随访的患者信息，支持通过患者姓名进行搜索； 2.2.5 随访列表支持展示所属科室、随访月份、应随访人数、成功随访人数、共随访人数； 2.2.6 随访列表支持展示患者姓名、诊断信息、随访状态； 2.2.7 随访信息中支持查看患者信息、病历历史、随访历史； 2.2.8 提交结果页面支持填写随访结果信息； 2.2.9 历史记录中支持查看随访历史记录信息； 2.2.10 支持通过小程序对患者发起呼叫。 **注：本项需提供功能截图并加盖企业印章。**
	2.3 随访明细	2.3.1 支持以列表形式查看医生随访的明细信息，支持通过随访科室、随访月份等条件进行查询； 2.3.2 支持导出随访明细信息；
3.院级随访	3.1 随访模板	3.1.1 支持自定义随访模板内容，实现对随访模板新增、修改、删除操作； 3.1.2 支持自定义随访问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、问答题等题型添加、修改操作。
	3.2 随访管理	3.2.1 系统提供自定义创建随访任务功能，随访人员可根据随访模板选择不同的随访对象，支持通过住院患者筛选、门诊患者筛选创建随访任务；可根据住院科室过滤无需随访的患者信息； 3.2.2 支持自动随访无需分配坐席，也无需设置专门坐席用于随访。 3.2.3 支持查看随访详情信息、问卷信息、结果列表； 3.2.4 随访结果列表支持按照回访结果、患者态度、执行坐席、回访时间、关键字进行查询，支持导出操作，支持对已随访患者查看随访详情和修改随访结果的操作，修改随访结果支持修改问卷信息、随访结果信息。
	3.3 随访任务	3.3.1 随访任务列表支持展示当前登录人相关的随访任务信息； 3.3.2 支持查看随访信息、问卷信息、随访结果； 3.3.3 支持点击开始执行打开随访执行页面； 3.3.4 随访执行页面支持查看患者基本信息、问卷信息、住院历史、门诊历史，支持提交问卷和随访结果； 3.3.5 随访任务执行时，可自动获取随访患者的手机号码，无需再次输入。提交呼叫信息后，自动可以获取下一个患者号码信息。
	3.4 科室过滤配置	3.4.1 支持以列表形式查看配置的科室信息，支持新增、编辑、删除、查看详情操作； 3.4.2 支持配置的科室信息，在创建随访任务时，勾选科室过滤后自动过滤所配置的科室下的患者；
	3.5 随访黑名单	3.5.1 支持配置随访黑名单，黑名单支持手动添加和自动添加两种。加入黑名单的号码默认不进行提取；

	3.6 院级随访列表	3.6.1 支持以列表形式展示所有出院患者信息，支持查看每个患者是否随访； 3.6.2 支持通过出院时间、患者姓名、出院科室、入院时间、是否随访的条件进行筛选； 3.6.3 未随访状态的患者，单击随访，支持打开随访执行页面，支持查看患者问卷信息、基本信息，支持查看随访历史、住院历史、门诊历史，支持呼叫患者号码，支持发送短信，支持提交随访问卷和随访结果，支持创建工单信息； 3.6.4 已随访状态的患者，单击随访详情，支持查看问卷信息、患者基本信息，支持查看随访历史、住院历史、门诊历史，支持查看随访结果信息； 3.6.5 支持单击详情，查看患者基本信息。
	3.7 随访专刊	3.7.1 根据随访执行结果自动生成结构化随访专刊。随访专刊内容包括随访总体情况统计（如随访人数、完成率、失访率等）、患者对医院、医师等评价及反馈意见汇总等。 3.7.2 系统支持将生成的随访专刊导出为通用文档格式，包括 Word（.docx）和 PDF（.pdf）格式，支持根据实际需求调整专刊样式、标题、章节结构及 LOGO 等元素，确保符合医疗机构品牌形象和文书规范要求。 3.7.3 支持根据医院实际需求定制开发
	3.8 随访报表	3.8.1 支持随访业务统计，包含医院、科室的满意度 3.8.2 支持随访量的统计，可按照科室、随访人统计 3.8.3 支持统计科室的随访率 3.8.4 支持对失访的统计 3.8.5 支持统计结果的导出
4.专科随访	4.1 专科随访模板	4.1.1 支持列表显示，可新增、删除、编辑、预览、禁用、启用随访模板；支持名称唯一区分；支持模板搜索；支持创建多种题型；
	4.2 专科随访内容	4.2.1 随访任务：支持系统自动匹配随访任务；支持页面刷新，搜索；支持呼叫(双向回呼)、随访内容记录、住院病历查看、随访历史查看，360 系统对接 4.2.2 随访计划：支持提前查看需要随访的出院患者信息；包括随访内容、随访周期、住院病历、随访历史。 4.2.3 支持护理部查看全员护理随访数据； 4.2.4 随访放弃：支持选择随访放弃原因，根据所选原因系统自动判断是否再次触发随访： 1）拒不配合：结束本次随访，下个周期依然触发。 2）电话有误：结束本次随访，接下来的周期不再触发。但是患者重新住院后，会再次触发相应的随访。 3）患者死亡：结束本次随访，接下来的周期不再触发。 4）其他原因：可填写“备注”。 4.2.5 支持随访资料、随访表录入；科室随访：支持查看科室整体随访情况； 4.2.6 科室计划：支持查看科室整体随访计划； 4.2.7 科室数据查看：支持查看随访日志报表；支持查看随访使用情况报表；支持报表查询、下载、打印；
	4.3 随访规则管理	4.3.1 支持新增、删除、修改、启用/停用随访规则；支持按条件查询；支持设置科室/病种对应的随访周期、随访模板；支持将模板与病种串联；
	*4.4 病种管理	4.4.1 支持新增、修改、删除、查看、快速查询；支持各种病种的标签化管理，并且在页面内展示。 **注：本项需提供功能截图并加盖企业印章。**
	4.5 专科随访知识库	4.5.1 支持新增、导入、修改、删除、快速查询；系统自带上千条病种知识库信息；
5.数据互通	*5.1 慢病随访	5.1.1 可定制开发随访功能上，针对慢性病的长期性、连续性特点进行定制。

		支持与院内现有慢病系统遵循统一标准进行数据采集与交换，获取慢病患者信息进行随访，支持回传随访结果给院内慢病系统。
	*5.2 胸痛中心随访(数据需要对接)	5.2.1 可定制开发专科随访功能上，胸痛中心随访嵌入医院的整体随访体系。
	*5.3 卒中中心随访	5.3.1 可定制开发专科随访功能上，卒中中心随访嵌入医院的整体随访体系。
	*5.4 创伤中心随访	5.4.1 可定制开发专科随访功能上，创伤中心随访嵌入医院的整体随访体系。
	*5.5 数据互通	5.5.1 可定制开发支持与现有随访平台进行数据互联互通
	*5.6 健康管理中心随访	5.6.1 可定制开发支持与现有体检系统进行数据互联互通
	*5.7 单点登录对接	5.7.1 可定制开发提供标准接口，与院方统一认证系统对接，实现一次登录即可访问本系统，提升安全性与便捷性。
	注：本项需单独提供响应承诺函并加盖企业印章。	
标题	**二级标题**	**AI 随访能力详细参数**
6.人工智能技术（AI）	*6.1AI 能力	基于人工智能语音识别、语音合成、自然语言理解、多轮交互能力三大语音核心技术为基础实现听、说、理解的能力，通过底层通讯管理模块实现高并发通讯链路的贯通，通过人机交互模块控制多轮交互过程实现人机语音交流，最终让系统模拟医生护士与患者进行互动。在过程中系统会理解对方说话的意图并对应回复，并通过自然语言理解和大数据分析，将对话中的关键信息进行结构化。 6.1.1 语音合成引擎：支持真人配音，多级韵律停顿，高自然润率模型。支持实现录音与合成音的自然拼接。 6.1.2 语音识别引擎：支持中文连续语音听写识别。支持中文汉字、数字串、数值、英文单词字母的日常用语和医疗专业术语混合识别，为医疗用户提供全方面的语音识别服务。支持实时将音频流实时识别为文字，并返回每句话的开始和结束时间。 6.1.3 语义理解引擎：支持上下文关联理解。支持 NLU 自然语言理解，根据医疗场景的问答内容，定制专项语义知识库。支持构建对话模型，意图分析，知识挖掘。 6.1.4 支持医学 AI 能力平台中英文语音合成。 **注：本项需单独提供响应承诺函并加盖企业印章。**
	6.2 话术管理平台	6.2.1 支持在平台进行话术问答流程设计、语音引擎调用，实现话术的增、删、改、查。 6.2.2 支持针对各个科室的出院随访、门诊随访、满意度调查等业务需求，可定制智能外呼话术。 6.2.3 支持 AI 随访话术文本设置。 6.2.4 支持设置问题流程和关键词信息。 6.2.5 支持关键词的批量添加和清空功能。 6.2.6 支持选择下一步流程。
	6.3 随访管理	6.3.1 随访执行：支持随访管理员创建随访任务时选择 AI 执行，该任务创建后，自动调用 AI 执行接口，自动加入随访计划，该任务通过 AI 进行随访。支持随访专员在随访管理列表查看所有随访任务信息。支持对随访任务进行暂停执行、开始执行的操作，可以根据实际情况进行灵活启停。随访频率时间自定义，可人工终止随访任务。 6.3.2 随访结果管理：支持在随访结果中查询患者的随访记录，支持查看对话信息、随访详情信息。系统自动进行语音识别，支持查看 AI 与患者对话

		信息，支持听取随访录音。支持对随访结果进行导出操作。
	6.4 专家随访	6.4.1 随访执行：支持医生手动进行 AI 随访，支持医生在随访过程中针对某个患者可选择委托 AI 进行随访，支持选择委托 AI 后，系统自动通过 AI 形式对患者发起随访呼叫，针对该患者随访状态，更新为已随访。 6.4.2 随访记录：支持医生选择患者后，在随访页面单击 AI 随访，查询 AI 随访记录，支持查看 AI 与患者对话信息。支持查看 AI 与患者对话信息，支持听取随访录音。
	6.5 统计分析	6.5.1 随访统计：支持按照随访时间进行查询，支持按日期统计呼叫人数、接通人数、整体接通率、平均通话时长； 6.5.2 随访明细：支持按照随访时间、患者姓名、患者手机号进行查询，支持展示患者随访的明细信息；
	*6.6AI 专病随访	6.6.1 专病话术管理：支持专病随访话术的新增、编辑、删除、预览、禁用/启用及列表展示，确保话术名称唯一。 6.6.2 灵活规则配置引擎：支持基于患者的就诊信息（如诊断、科室等）配置专病随访规则，实现随访任务的创建与分配。 6.6.3 任务总览：系统提供“AI 专病随访列表”与“AI 专病已呼叫列表”，用于查看所有任务状态与历史记录。 6.6.4 手动发起：支持操作者手动选择单个或批量患者，直接委托 AI 发起专病随访。 **注：上述参数要求需提供功能截图并加盖企业印章。** 6.6.5 AI 电话执行：支持 AI 外呼进行专病随访，AI 专病随访包括电话话术选择、执行时间、电话重拨次数、电话重拨间隔等。 **注：本项需单独提供响应承诺函并加盖企业印章。**
	6.7 随访知识库	6.7.1 短信库展示：支持展示该账号下所有短信模板。展示短信模板名称、短信状态、短信内容等。支持按照短信模板名称和短信内容筛选。 6.7.2 短信库编辑：支持对短信库的分类管理和删除。 6.7.3 创建问卷：支持新建问卷，新建的问卷经过管理权限审核之后可以使用。 6.7.4 问卷库展示：支持展示该账号下所有问卷模板。展示问卷名称、问题个数、模板来源、病种名称等。支持问卷分类管理、预览、复制、编辑、删除、新增、升级问卷操作。支持按照病种名称、问卷模板名称的维度筛选问卷。 6.7.5 问卷题型：支持问卷类型有：单选题、多选题、填空题、评分题，有必选和非必选功能。
	6.8 白名单管理	6.8.1 支持设置外呼白名单，在不超出运营商限制的范围内不限制白名单的电话次数。 6.8.2 支持设置账号白名单，白名单的账号执行任务的时间不受限制，24小时内可发送任务。 6.8.3 支持设置账号脱敏白名单，白名单账号下的患者信息脱敏展示。 6.8.4 支持设置账号优先级配置，在多任务需要执行时，根据账号的优先级可以优先执行该账号下的任务。 6.8.5 支持白名单增删改查，以及批量导入。
	6.9 安全管理	6.9.1 支持设置用户设定时间内无操作，自动退出账号。 6.9.2 支持设置账号登录失败次数，超过次数设置验证码录入。 6.9.3 支持设置账号登录失败锁定账号时长。 6.9.4 支持对账号密码长度、字符、有效期等设置。 6.9.5 支持对账号登录日志记录，包括登录 IP、日志内容、记录时间的查看。
	6.10 号码管理	6.10.1 支持展示号码区域、号码明细、号码类型、并发路数、运营商、上线时间、备注等内容。

		6.10.2 支持对号码的增删改查以及号码停用等。 6.10.3 支持配置号码 AI 线路并发路数，人工并发路数。 6.10.4 支持号码组管理，绑定机构和号码之间的关系。 6.10.5 支持对异地号码拨打规则管理。可修改、删除、增加号码规则。
	6.11 使用量管理	6.11.1 支持对机构的每日电话、短信使用量管理，以及使用总量的设置。 6.11.2 支持默认提供每日 1000 通电话、1000 条短信。 6.11.3 支持设置电话总量提醒，例如剩余量不足 20%，发送短信提醒等。
标题	**二级标题**	**满意度调查详细参数**
7.满意度调查模块	7.1 基础功能	7.1.1 门诊及体检患者信息管理：支持对门诊及体检患者信息进行增删查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、就诊时间等信息。 7.1.2 出院患者信息管理：支持对出院的患者信息进行增删查等管理，主要包含患者姓名、电话、就诊科室、入院时间、出院时间等信息。 7.1.3 手动导入患者信息：支持通过 Excel 表格的方式导入患者名单至满意度系统。 7.1.4 HIS 对接拉取患者信息：支持对接医院 his 系统，可每天自动拉取当天就诊的患者信息。 7.1.5 调查人数配置：支持设置“全部随访”“按人数随机抽查”“按比例随机抽查”设置随访人数。 7.1.6 手动分配任务：支持选择患者，手动发起满意度调查任务。 自动分配任务：支持据患者的就诊信息，结合满意度调查方案，自动发起满意度调查任务。 7.1.7 AI 电话执行任务：支持 AI 外呼进行满意度调查，AI 电话任务包括电话模板选择、执行时间、电话重拨次数、电话重拨间隔功能。 7.1.8 问卷执行任务：支持问卷方式进行满意度调查，包括问卷模板选择、执行时间、有效期内的短信/电话提醒设置等。 7.1.9 满意度调查方案配置：支持自定义编辑随访内容，选择执行方式、模板、执行时间、重拨次数、短信提醒模板等。 7.1.10 AI 外呼模板：支持定制智能外呼话术，如患者整体满意度情况、考核医院有无收受红包、有无制定院外就诊、有无院外购药、考核患者不满意原因等，并针对话术进行单独识别引擎与知识图谱优化，形成后期的话术模板。
	7.2 问卷随访模板	7.2.1 支持满意度问卷发送，可自定义创建问卷内容，包含单选题、多选题、填空题。 7.2.2 支持电话提醒用户填写。 7.2.3 支持问卷预览、编辑、删除、搜索等。
	7.3 自动生成满意度报表	7.3.1 持根据统计结果自动生成满意度报表，按照科室展示呼叫人次、接通人次、接通率等。 7.3.2 支持按照外呼时间以及考核周期（月、季度、年、自定义周期）查看满意度报表。 7.3.3 支持各科室满意度调查明细查看，针对满意度问题中各问题回答明细下钻查看，并支持明细导出。 7.3.4 满意度问卷任务统计：将患者填写的满意度问卷信息进行汇总展示，可查看满意度问卷的填写率、满意度评价情况。按照满意度内容进行分类分析。
	7.4 科室调查情况排名	7.4.1 支持按照科室维度统计满意度调查结果，对科室满意度进行排名。 7.4.2 支持对不满意原因进行统计分析，如护士长满意度，医生服务态度、医生技术等 7.4.3 支持对不满意医护人员、满意医护人员统计出现次数。 7.4.4 支持科室满意度报表的导出。包括科室名称、调查人数、接通率等。 7.4.5 支持对导出报表的表头进行配置。

	7.5 调查内容分类	7.5.1 支持按照话术或者问卷问题对结果进行分类和统计，例如对医院整体服务、医生护士态度、技术水平、排队时间、医院环境、有无收受红包等评价等。 7.5.2 支持收集患者提出的不满意建议归类。例如：环境不好、饭菜不好等。 7.5.3 支持对不满意患者人工电话随访以完成满意度调查闭环。
	7.6 电话接通情况分析	7.6.1 支持按照任务时间段进行筛选，展示呼叫人数、接通人次、整体接通率等。 7.6.2 支持按照接通结果分类进行统计，包括正常回答、自动留言、接通不便、号码错误、中断、不愿配合等。 7.6.3 未接通原因分析：支持针对未接通电话系统自动分类，包括：停机、号码错误、无应答等。
	7.7 全院满意度情况	7.7.1 支持分别对门诊和出院满意度数据情况进行统计分析。展示门诊、出院的累计服务人数、满意度环比。 7.7.2 支持展示门诊、出院患者满意度前5科室排名。 7.7.3 支持展示门诊、出院患者不满意原因分析。例如护士态度、医生服务态度等 7.7.4 支持通过柱状图展示就诊人数、调查人数、有效随访人数的趋势。 7.7.5 支持通过曲线图展示满意度得分的趋势。 7.7.6 支持自定义时间，月度、季度、年度的数据统计。
8.满意度调查特有功能	8.1 职工满意度调查	8.1.1 支持自定义满意度调查模板内容，实现对满意度调查模板的增、删、改操作； 8.1.2 支持自定义问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、填空题等题型添加、修改操作。 8.1.3 支持以列表和卡片形式展示模板信息； 8.1.4 支持对模板生成二维码的操作； 8.1.5 支持以列表形式展示二维码满意度调查结果，支持列表展示二维码满意度调查结果信息，支持查看详情； 8.1.6 支持通过姓名、电话等条件进行查询；
	8.2 二维码满意度调查	8.2.1 支持以列表形式展示二维码满意度调查结果，支持列表展示二维码满意度调查结果信息，支持查看详情； 8.2.2 支持通过姓名、电话等条件进行查询； 8.2.3 支持自定义满意度调查模板内容，实现对满意度调查模板的增、删、改操作； 8.2.4 支持自定义问卷内容，实现对问卷内容的单选题、多选题、填空题等题型添加、修改操作。 8.2.5 支持以列表和卡片形式展示模板信息； 8.2.6 支持对模板生成二维码的操作；
	8.3 满意度闭环管理流程	8.3.1 在满意度调查出现异常情况，支持将投诉进行流转、处理、审核等业务操作，形成投诉闭环管理。
9.投诉表扬	9.1 投诉表扬	9.1.1 支持坐席、纪检监察受理投诉并创建投诉工单； 9.1.2 系统基于不同投诉内容，对投诉进行分类； 9.1.3 支持投诉工单配置业务流程，支持投诉分类与处理科室关联； 9.1.4 支持投诉工单流转至对应科室，并对相关负责人发起短信通知，保证相关科室对投诉进行应对处理。 9.1.5 支持纪检监察科查看投诉情况，进行退单、完结转交处理，实现投诉的全流程监察； 9.1.6 支持按投诉方式、投诉人姓名等条件进行投诉工单查找筛选。 9.1.7 支持投诉方式、投诉人姓名等多种条件查询； 9.1.8 支持查看全部投诉信息，支持查看投诉详情； 9.1.9 支持进行撤诉操作，撤诉后该投诉工单状态更改为已撤诉；

10.其他要求	10.1 信息安全	10.1.1 本软件须符合《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》(GB/T22239-2019)三级等保要求。密码符合三级等保要求，简单密码管控功能，有效期提醒功能，密码修改记录及报表统计管理功能，用户本人查询功能等。支持用户名+静态口令+动态口令的三重认证方式，口令长度为8-20位，需包含数字、大写字母、小写字母和特殊字符中的至少三种。 10.1.2 软件需支持基于角色的访问控制（RBAC）机制，可自定义至少 10 种角色。 10.1.3 供应商需提供完整的技术文档，包括但不限于用户手册、管理员手册、API 文档等，文档的完整性和准确性需达到95%以上。 10.1.4 所投产品需符合三级等保测评要求（甲方如做等保测评服务，需按要求进行配合整改）。涉及外网服务的系统，需提供承诺函。
	10.2 信创要求	10.2.1 本次招标要求产品必须为国产自研、安全可控品牌，不接受国外品牌及基于国外开源监控平台二次开发的产品，以确保产品的安全可控。 10.2.2 本次招标的软件产品，须具备国产数据库适配能力，可兼容达梦、电科金仓、南大通用、华为 GaussDB、OpenGauss、阿里 OceanBase 等主流国产数据库产品。该软件产品应具备国产化环境适配能力，支持海光、鲲鹏、飞腾等系列国产中央处理器（CPU），以及 OpenEuler（欧拉）、中标麒麟、银河麒麟、统信 UOS 等主流国产操作系统。

三、实施及售后服务要求

1、实施基本要求

鉴于软件系统实施的复杂性，投标人必须逐条予以响应。

（1）根据项目内容，提供详细的实施方案，包括实施团队的人员安排，培训计划，质量保证措施等。

（2）项目人员要求：中标人实行项目总负责人制，在项目验收前，不得随意更换，如更换，须事先征得招标人同意。

（3）项目实施中，由招标方经常性的召集现场协调会，中标人项目总负责人、各子系统技术负责人必须到场，进行沟通、协调及裁决，并形成书面备忘，项目总负责人签章并执行，不得以任何理由推诿。

2、进度计划及控制

实施工期：60日历天。

中标方应按照招标人的实施工期要求，列出详细的进度计划，科学合理并可执行。

3、售后服务要求

（1）免费服务时间及免费服务期过后的收费标准

投标人须提供自软件系统验收之日起，提供1年的免费质保服务；免费售后服务期满后的年售后服务费用，按年进行单独报价。

（2）服务响应时间

投标人须提供7×24小时支持维护服务。对于一般服务请求，要求投标人响应时间为1小时，确保在24小时以内解决问题，并告知处理结果；对影响医院业务进展的紧急服务请求，要求投标人响应时间为0.5小时，2小时到达现场，8小时解决问题，并告知处理结果。

（3）接口费用（需提供公司承诺函）

投标人报价须全额涵盖本次项目所涉及的所有接口相关费用，具体包括：1、第三方接口改造费：为配合本次项目实施，医院现有信息系统（包括但不限于HIS、体检、电子病历、集成平台定制开发等）需进行的接口改造、适配、调试及对接支持等费用（涉及第三方系统方的接口调整、协作等全部相关成本）；2、投标方接口改造费：本次项目投标软件自身的接口开发、改造、调试，以及与上述第三方系统完成对接所需的全部相关费用。

第六章　竞争性磋商响应文件格式

_____（项目名称）

响 应 文 件

采购编号：

响应人：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

目　　录

一、磋商函及磋商函附录

二、法定代表人身份证明

三、法定代表人授权委托书

四、磋商承诺函及采购代理服务费承诺书

五、投标分项报价表

六、投标产品技术性能偏差表

七、实施方案及安装调试方案（格式自拟）

八、质保期服务计划及售后服务及保障（格式自拟）

九、资格审查资料

十、其他资料

一、磋商函及磋商函附录

（一）磋商函

致：_____采购人_____:

我们收到了_____（项目名称）的竞争性磋商文件，经详细研究，我们决定参加该项目投标活动并投标，我们郑重声明以下诸点并负法律责任。

1.愿按照竞争性磋商文件中的条款和要求提供服务，报价为：_____(人民币大写)元。

2.我们愿提供竞争性磋商文件中要求的所有文件资料。

3.我们承认最低报价是中标的重要选择，但不是唯一标准。

4.我们已经详细审核了全部竞争性磋商文件，包括修改、补充的文件(如果有的话)和参考资料。

5.我们愿按《中华人民共和国民法典》履行自己的全部责任。

6.一旦我方中标，我方同意按照竞争性磋商文件的规定向采购代理机构缴纳代理服务费。

7.与本投标有关的正式通讯地址：

响 应 人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地 址：_____

电 话：_____

邮 箱：_____

日 期：_____年_____月_____日

（二）磋商函附录

项目名称	
响应人名称	
磋商报价（总价）	（大写）： （小写）：
合同履行期限	
质量要求	
质保服务期限	
备 注	

响 应 人：_____（盖单位章）

法定代表人及委托代理人： _____（签字或盖章）

年_____月_____日

二、法定代表人身份证明

响应人名称：_____

单位性质：_____

地址：_____

成立时间：_____年_____月_____日

经营期限：_____

姓名：_____ 性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（响应人名称）的法定代表人。特此证明。

响应人：_____（盖单位章）

年_____月_____日

注：附法定代表人身份证扫描件。

三、法定代表人授权委托书

本人_____（姓名）系_____（响应人名称）的法定代表人，现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改_____（项目名称）响应文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤消而失效。

响应人：_____（盖单位章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

身份证号码：_____

委托代理人：_____（签字）

身份证号码：_____

_____年_____月___日

注：附委托代理人身份证及劳动合同扫描件。

四、磋商承诺函及采购代理服务费承诺书

（一）磋商承诺函

致（采购人及采购代理机构）：

我公司作为本次采购项目的响应人，根据竞争性磋商文件要求，现郑重承诺如下：

一、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款和本项目规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）法律、行政法规规定的其他条件；

（七）根据采购项目提出的特殊条件。

二、完全接受和满足本项目竞争性磋商文件中规定的实质性要求，如对竞争性磋商文件有异议，已经在投标截止时间届满前依法进行维权救济,不存在对竞争性磋商文件有异议的同时又参加投标以求侥幸中标或者为实现其他非法目的的行为。

三、参加本次政府采购活动，不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他响应人参与同一合同项下的政府采购活动的行为。

四、参加本次政府采购活动，不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的行为。

五、参加本次政府采购活动，不存在和其他响应人在同一合同项下的采购项目中，同时委托同一个自然人、同一家庭的人员、同一单位的人员作为代理人的行为。

六、响应人参加本次政府采购活动要求在近三年内投标人和其法定代表人没有行贿犯罪行为。

七、参加本次政府采购活动，遵守本项目联合体投标要求。

八、响应文件中提供的能够给予我公司带来优惠、好处的任何材料资料和技术、服务、商务等响应承诺情况都是真实的、有效的、合法的。

九、存在以下行为之一的愿意接受相关部门的处理：

（一）响应有效期内撤销响应文件的；

（二）在采购人确定中标人以前放弃中标候选资格的；

（三） 由于成交人的原因未能按照磋商文件的规定与采购人签订合同；

（四） 由于成交人的原因未能按照磋商文件的规定交纳履约保证金；

（五）在响应文件中提供虚假材料谋取中标；

（六）与采购人、其他响应人或者采购代理机构恶意串通的；

（七）响应有效期内，响应人在政府采购活动中有违法、违规、违纪行为。

由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。

本公司对上述承诺的内容事项真实性负责。如经查实上述承诺的内容事项存在虚假，我公司愿意接受以提供虚假材料谋取中标追究法律责任。

响应人：_____（盖单位章）

法定代表人或其委托代理人:_____（签字或盖章）

_____年_____月 ____日

（二）采购代理服务费承诺函

致（采购人及采购代理机构）：_____

我们在贵公司组织的（项目名称：_____，采购项目编号：_____）政府采购中若获中标，我们保证在中标（成交）公告发布后2个工作日内，按竞争性磋商文件的规定，以支票、银行转账、汇票或现金，向贵公司一次性支付采购代理服务费用。否则，由此产生的一切法律后果和责任由我公司承担。我公司声明放弃对此提出任何异议和追索的权利。特此承诺。

响应人：_____（盖单位章）

法定代表人及委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月 ____日

五、投标分项报价表

单位：元人民币

序号	名称	规格	产地	品牌	单位	数量	单价	小计	备注
1									
2									
3									
4									
5									
6	其它费用								
投标总价（大写）：_____ 小写：_____									

注：响应人可根据实际需要自行调整表格。

响应人：_____（盖单位章）

法人代表人或委托代理人:_____签字或盖章）

六、投标产品技术性能偏差表

项号	名称	招标规格	投标规格	偏离说明	偏差描述	备注

说明：

1、请在该表左列列明竞争性磋商文件要求的招标规格，在右列投标规格对相应的内容进行填报；

2、在“偏离说明”一栏中响应人应对所投产品的技术参数与竞争性磋商文件的要求进行对比，如无偏离请填写“无偏离” 字样，如有偏离请注明“正偏离”或“负偏离”字样；

3、“偏差描述”一栏中由响应人对所投产品的技术性能对应竞争性磋商文件要求就偏差之处作以重点描述；

4、表格有响应人自行添加或调整。

响应人：_____（盖单位章）

法人代表人或委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

七、实施方案及安装调试方案（格式自拟）

八、质保期服务计划及售后服务及保障（格式自拟）

九、资格审查资料

（一）响应人基本情况表

响应人名称				
营业执照号				
注册资金			成立时间	
注册地址				
邮政编码			员工总数	
联系方式	联系人		电话	
	网址		传真	
法定代表人	姓名		电话	
基本账户开户银行				
基本账户银行账号				
备注				

注：响应人根据竞争性磋商文件相关要求在本表后附相关证明材料。

（二）近年完成的类似项目情况表

项目名称	
买方名称	
买方联系人及电话	
合同价格	
项目概况及响应人履约情况	
备注	

注：如有完成的类似项目，需附合同协议书扫描件，没有则无需提供此表格。

十、其他资料

（响应人认为应附的其它资料）

附件 1：

1、中小企业声明函格式

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（单位名称）的（项自名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：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：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）承建（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）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）承建（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。

企业名称（盖章）：

日　　期：

说明：

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

2、填写前请认真阅读《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）和《关于印发＜政府采购促进中小企业发展管理办法＞的通知》(财库〔2020〕46号)相关规定。

3、中小企业应当符合以下条件：（1）符合中小企业划分标准；（2）提供响应人本企业制造的货物，或者提供其他中小企业制造的货物（即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标）。

注：如果响应人不是中型企业、小型企业、微型企业，响应文件中则不需要提供本声明函。否则，因此导致虚假投标的后果由响应人自行承担。

2、残疾人福利性单位声明函

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_____项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

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。

单位名称（盖章）：_____

日　　期：_____

注：如果响应人不是中小型或微型企业、残疾人福利性单位，响应文件中则不需要提供本声明函。否则，因此导致虚假投标的后果由响应人自行承担。

3、监狱企业证明材料

由供应商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

备注：如不符合条件可不提供。