单一来源采购文件

**项目编号：YECG2024-0203号**

**项目名称：大冶市人民医院客服管理系统维保服务单一来源采购项目**

**采 购 人：大冶市人民医院**

**日 期：2024年2月**

**目 录**

[第一章 报价邀请函 3](#_Toc112435656)

[第二章 报价须知 5](#_Toc112435657)

[第三章 采购技术参数、规格及要求 9](#_Toc112435658)

[第四章 合同书 1](#_Toc112435680)5

[第五章 响应文件格式 1](#_Toc112435681)6

# 第一章 报价邀请函

**一、项目基本情况**

1、项目编号：YECG2024-0203号

2、项目名称：大冶市人民医院客服管理系统维保服务单一来源采购项目

3、采购方式：单一来源

4、预算金额：5.7万元

5、最高限价：5.7万元

6、采购需求：客服管理系统维保服务（详见采购文件第三章采购项目技术规格、参数及要求）。

7、合同履行期限：服务期为三年，合同每年一签。次年度合同根据上年度履约情况由采购人确定是否续签。

8、不接受联合体形式投标。

**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，即：

（1）具有独立承担民事责任的能力；

（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（3）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（4）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（5）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；

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2、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，不得参加本项目同一合同项下的政府采购活动。

3、为本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，不得再参加本项目的其他招标采购活动。

4、未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

5、本项目的特定资格要求：无。

**三、响应文件提交**

1、开始时间：2024年3月1日8时

2、截止时间：2024年3月1日10时

3、地点：大冶市人民医院中心院区 6号楼 9楼 采购办（914室）

**四、开启**

1、时间：2024年3月1日10时30分

2、地点：大冶市人民医院中心院区 6号楼 9楼 会议室

**五、凡对本次采购提出询问，请按以下方式联系**

名 称：大冶市人民医院

地 址：大冶市城北开发区东风路25号

联系人：夏女士

联系方式：0714-8711266

# 第二章 报价须知

**报价须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项 目** | **内 容** |
|  | 项目名称 | 大冶市人民医院客服管理系统维保服务单一来源采购项目 |
|  | 项目类别 | 服务 |
|  | 采购人 | 大冶市人民医院 |
|  | 供应商资质条件、能力和信誉 | 1、应具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供下列材料：  1.1 企业法人或者其他组织的营业执照；  1.2 财务状况【提供2022年度财务报表或其基本开户银行出具的资信证明，新成立公司不提供】；  1.3 依法缴纳税收和社会保障资金的证明文件【参加本次政府采购活动前12个月内其中任一个月的纳税凭证及缴纳社会保险的凭据（或缴纳清单）。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的供应商，提供依法免税或不需要缴纳社会保障资金的证明文件】；  1.4 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；  1.5 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。  2、未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、重大税收违反失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单查询结果页面截图。 |

**一、总 则**

1. 适用范围

1.1本文件仅适用于本文件中所叙述的货物、服务类采购项目。

2. 定义

2.1“采购人”是指：详见《报价须知前附表》。

2.2“监管部门”是指：大冶市财政局。

2.3“供应商”是指：获得该项目采购小组确定参加报价的法人或者其他组织及自然人。如供应商在本次采购中成交,即成为“成交供应商”。

2.4“货物”是指：是指成交供应商按本文件规定，向采购人提供的一切货物及其相关服务。根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。

2.5“服务”是指：成交供应商按本文件规定向采购人提供的所有服务。

2.6“响应文件”是指：供应商根据本文件要求编制包含价格、技术、服务和合同草案条款等所有内容的文件。

3.合格的供应商应具备的条件：详见本章报价须知前附表“供应商资质条件、能力和信誉”,并提供相关证明材料的复印件,对于未提供或提供的材料不符合本文件要求的，采购小组将拒绝其参加报价。资格证明文件应真实可靠、不得伪造。响应文件正本中提交的资格证明文件为复印件的，应加盖公章。

**二、响应文件的编制**

5. 响应文件编制基本要求

5.1响应文件以及与采购人就有关采购的所有来往函电均应使用简体中文。

5.2供应商应认真阅读、并充分理解本文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容），承诺并履行本文件中各项条款规定及要求。

5.3响应文件应按本文件的全部内容，包括所有的补充通知及附件进行编制。

5.4如因响应供应商只填写和提供了本文件要求的部分内容和附件，而给评审造成困难，其可能导致的结果和责任由供应商自行承担。

5.5响应文件的组成

不限于以下内容，如未提供，采购小组有权拒绝其响应文件：

附件1报价函

附件2报价表

附件4法人代表授权书

附件5资格证明文件

附件6技术服务响应、偏离说明表

附件7商务要求响应、偏离说明表

本文件要求和供应商认为需要提供的其他资料。

6. 计量单位

6.1除技术要求中另有规定外，本文件所使用的计量单位均应采用国家法定计量单位。

**三、响应文件有效期**

7. 本项目报价有效期为报价之日算起（60）日历日内保持有效，在此期间响应文件有效。采购结束后，在有效期内响应供应商不得改变报价、服务期及承诺的全部义务。响应文件有效期比本文件规定短的，采购小组将视响应文件无效予以拒绝。

8. 在特殊情况下，在原采购有效期满之前，可向响应供应商提出延长报价有效期的要求。这种要求与答复均应采用书面形式。响应供应商可以拒绝要求。同意延长报价有效期的响应供应商不允许修改其响应文件。

**四、报价要求**

9. 报价以人民币报价。供应商的报价超过最高限价的，其响应文件将被否决。

10.对于本文件中未列明，供应商认为必需的费用也需列入总报价。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。

11. 供应商报价应是采购项目验收合格后的总价格。其应包括但不限于全部设备、材料的供应、运输、安装、调试、检测、售后服务、保险、税金等各项直接、间接费用。

**五、响应文件的份数、封装和递交**

12. 响应文件的份数和封装

12.1响应文件一式三份，其中正本一份，副本二份。

12.2响应文件的信封上应写明：项目编号、项目名称、供应商名称。

13. 响应文件的递交

13.1所有响应文件应于第一章“报价邀请函”中规定的时间和地点前递交。

14. 迟交的响应文件

14.1采购人将拒绝或原封退回在其规定的递交响应文件截止时间之后收到的任何响应文件。

**六、采购小组的组成**

15. 本次采购由采购人依法组建的采购小组进行。

15.1采购小组成员由采购人代表一名和专家两名组成。

15.2采购小组负责响应文件的评审、谈判、根据采购情况编写评审报告，协助处理质疑等工作。

**七、评审**

16.采购小组根据采购文件规定的供应商资格条件、评定成交的标准等事项对供应商提交的响应文件进行评审，符合性检查不符合采购文件要求的响应文件按无效文件处理。

符合性检查如发现下列情形之一的，其响应文件将被视为无效：

1) 供应商的响应文件或资格证明文件未提供或不符合采购文件要求的；

2）供应商报价超过最高限价的；

3）符合采购文件中其它规定被视为无效的条款的。

20.响应文件的澄清

20.1 采购小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，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。采购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。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

20.2 供应商的澄清文件是其响应文件的组成部分。

**八、确定成交供应商**

21.采购小组从质量和服务均能满足本文件实质性要求的基础上，确定成交供应商，并编写单一来源谈判小组报告。

**九、发布成交公告**

22.成交供应商确定后，在指定的媒体上公告成交结果，同时向成交供应商发出成交通知书。公告期为一个工作日。

**十、签订合同**

23.采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起7日内，按照采购文件要求和响应文件的承诺签订合同。由于成交供应商原因造成无法按时签订合同的，采购人将取消其成交供应商资格。

**十一、采购文件的解释权**

采购文件的最终解释权为采购人所有。

# 第三章 采购技术参数、规格及要求

**一、项目采购清单**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **数量** | **单位** | **预算单价**  **（元）** | **预算金额**  **（元）** | **备注** | **货物/**  **服务** |
| 1 | 客服管理系统维保服务 | 1 | 年 | 57000 | 57000 |  | 服务 |

**二、项目建设内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序  号 | 服务  项目 | 服务内容 | 服务方式 | 响应时间 |
| 1 | 咨询  服务 | 软件功能的应用咨询 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 1小时内响应 |
| 2 | 故障  排除 | 软件应用过程中出现功能错误时，协助查找，排除软件故障，保证系统功能正常运行。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 2小时内响应 |
| 3 | 报表  维护 | 现有报表格式，数据调整，修改；  从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 2小时内响应 |
| 4 | 需求  变更 | 已应用模块范围内的功能需求调整，修改。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 2小时内响应 |
| 5 | 日常  维护 | 协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 2小时内响应 |
| 6 | 数据  恢复 | 因甲方操作不当或其他原因导致数据丢失（包括但不限于等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ，  现场 | 2小时内响应 |
| 7 | 数据  调整 | 因甲方操作不当或其他原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息，不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ  现场 | 2小时内响应 |
| 8 | 特殊  服务 | 系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ，现场 | 立即响应 |
| 9 | 管理  培训 | 对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想，管理流程统一培训。 | 甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训 | 法定工作日预约 |
| 10 | 维护  培训 | 因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。 | 甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训 | 法定工作日预约 |
| 11 | 巡检  服务 | 到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。 | 每年2次，甲方现场 | 法定工作日预约 |
| 12 | 热线  服务 | 提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 法定工作日 |
| 13 | 问题  解答 | 解答系统疑难问题。 | 电话，电子邮箱网络远程，QQ | 法定工作日 |
| 14 | 系统  升级 | 保证系统稳定，进行系统各模块版本功能升级 | 网络远程，QQ，现场 | 法定工作日，需要时 |

**三、技术、服务要求**

维保期内，为医院提供以下服务内容以保证系统能够正常运行使用：

1. 服务响应时间：提供全年7×24小时故障响应服务，需要到现场处理时与采购方协商到现场时间。
2. 现场巡检：提供一年两次现场巡检服务，到现场检查系统模块运行情况，与采购方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后提供巡检报告。
3. 提供培训和指导，保证使受训人员理解并掌握操作和维护软件系统和模块，包括采购人至少两名技术人员和因人员离职、岗位调动所需的培训。

**四、商务要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **条款号** | **条款类型** | **条款内容** | **备注** |
| 1 | **服务期限** | **服务期为三年，合同每年一签。次年度合同根据上年度履约情况由采购人确定是否续签。** | **★** |
| 2 | **质保要求** | **服务期一年内免费提供软件运维服务。** | **★** |
| 3 | **付款方法** | **合同签订后30个日历日内付合同总额的50%，余款在服务期满后30个日历日内付清。** | **★** |
| 4 | **商务资质** | **服务商须提供满足以上需求的售后服务承诺函。** | **★** |

# 第四章 合同书

（根据《政府采购法》和《民法典》。采购人和供应商之间的权利和义务，应当按照平等的原则以合同方式约定。

# 第五章 响应文件格式

封面：

**响应文件**

项目名称：

项目编号：

采购内容：

供应商名称（盖章）：

年 月 日

目 录

附件1报价函

附件2报价表

附件3法人代表授权书

附件4资格证明文件

附件5技术服务响应、偏离说明表

附件6商务要求响应、偏离说明表

附件1

报价函

致：(采购人名称)

根据贵方（项目名称/编号）项目采购的报价邀请函，我方代表 签字代表 （姓名和职务）经正式授权并代表（供应商名称、地址）提交下述响应文件：

附件1报价函

附件2报价表

附件3法人代表授权书

附件4资格证明文件

附件5技术服务响应、偏离说明表

附件6商务要求响应、偏离说明表

本文件要求和供应商认为需要提供的其他资料。

在此，我方宣布同意、声明如下：

1. 将按采购文件的规定履行合同责任和义务；

2. 已详细审查全部采购文件，包括第（编号、补遗书）（如果有的话）；我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权力；

3. 本响应文件有效期为自报价之日起（60）日历日；

4. 同意提供按照贵方可能要求的与其采购有关的一切数据或资料；

5. 我方参加此次采购活动不存在以下情形：

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，参加本项目同一合同项下的政府采购活动。为本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，再参加本项目的其他招标采购活动。

6. 与本采购有关的一切正式往来信函请寄：

地址：

电话/传真：

电子信箱：

供应商（授权）代表（签字或盖章）：

供应商名称（公章）：

日期：附件2

报价表

**供 应 商：**

**项目名称：**

**项目编号：**

|  |  |
| --- | --- |
| 总报价 | 小写（元）：¥  大写（元）：人民币 |
| 服务周期 | 服务期为合同签订之日起一年 |
| 售后服务 | 提供 年免费维护服务。 |
| 付款方式 | 合同签订后 个日历日...... |
| 备注 |  |

供应商（公章）：

授权代表（签字或盖章）:

时间：

报价明细表

**供 应 商：**

**项目名称：**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌型号规格 | 数量 | 制造商名称 | 单价 | 分项合计 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| 合计 | | | | |  | |

说明：1．所有价格均用人民币表示，单位为元。

2．报价明细表合计应与《报价表》中的总报价一致。

3．未提供详细的货物（工程或服务）报价明细，导致的后果由供应商自行承担。

供应商（公章）：

授权代表（签字或盖章）:

时间：

附件3

法人代表授权书

（采购人名称）：

（供应商名称）在下面签字的（法定代表人姓名、职务）代表本公司授权（供应商名称）的下面签字的（被授权代表的姓名、职务）为本公司的合法代理人，就（项目名称/编号）的报价，以本公司的名义处理一切与之有关的事务。

本授权书自 年 月 日至 年 月 日止签字有效。

特此声明。

委托人名称（公章）： 被授权人（签字或盖章）：

法定代表人（签字或盖章）： 身份证号码：

电话： 电话（手机）：

|  |
| --- |
| 粘贴法定代表人和被授权人身份证（复印件） |

附件4

资格证明文件

（符合供应商资质条件、能力和信誉的资格证明材料）

附件5

技术服务响应、偏离说明表

**供 应 商：**

**项目名称：**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购文件要求部分 | 响应文件响应部分 | 偏离说明 | 响应文件  对应的页码 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

说明：应对照采购文件“第三章 采购技术参数、规格及要求”的技术要求，逐条说明所提供货物已对采购文件的技术条款作出了实质性的响应，并说明响应情况。特别对有具体数量要求的指标，供应商应提供具体数值。

供应商（公章）：

授权代表（签字或盖章）：

时间：

附件6

商务要求响应、偏离说明表

**供 应 商：**

**项目名称：**

**项目编号：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购文件商务要求条款 | 响应文件响应部分 | 偏离说明 | 响应文件  对应的页码 |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |

说明：应对照采购文件“第三章 采购技术参数、规格及要求”的商务要求，逐条说明所提供服务已对采购文件的商务条款作出了实质性的响应，并说明响应情况。特别对有具体数量要求的指标，供应商应提供具体数值。

供应商名称（公章）：

授权代表（签字或盖章）：

时间：