

# 克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务 竞争性磋商文件

项目编号：HYGS-ZC-2024-70

采 购 人：克拉玛依市独山子人民医院

采购代理机构：新疆宏宇建设工程项目管理有限责任公司

二〇二四年

## 目 录

第一章 采购公告.....	3
第二章 供应商须知.....	6
第三章 采购需求.....	26
第四章 合同主要条款和格式合同.....	34
第五章 响应文件格式.....	55

# 第一章 采购公告

## 克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务 竞争性磋商公告

项目概况：克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务的潜在供应商应在新疆政府采购网获取（下载）采购文件，并于2024 年 07 月 16 日 16 点 30 分（北京时间）前提交（上传）响应文件。

### 一、项目基本情况

项目编号：HYGS-ZC-2024-70

项目名称：克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务

采购方式：竞争性磋商

预算金额：50 万元/年

最高限价：50 万元/年

采购需求：详见竞争性磋商文件

合同履行期限：一采三年，合同一年一签

本项目不接受联合体。

### 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. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目专门面向中小企业；
3. 本项目的特定资格要求：无

### 三、获取采购文件

时间：2024 年 07 月 05 日至 2024 年 07 月 12 日（每天上午 10:00 至 13:30，下午 16:00 至 19:30（北京时间，法定节假日除外）

地点：新疆政府采购网政采云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）

方式：供应商登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）

售价：0.00 元

### 四、响应文件提交

截止时间：2024 年 07 月 16 日 16 点 30 分（北京时间）

地 点：新疆政府采购网政采云平台（[www.zcygov.cn](http://www.zcygov.cn)）

### 五、开启

时 间：2024 年 07 月 16 日 16 点 30 分（北京时间）

地 点：克拉玛依市恒隆广场 A 座 412-1 室

## 六、公告期限

自本公告发布之日起 3 个工作日。

## 七、其他补充事宜

1. 本项目为电子招投标项目，供应商需要使用 CA 加密设备，凡参加本项目供应商可通过新疆数字证书认证中心官网 (<https://www.xjca.com.cn/>) 或下载“新疆政务通”APP 自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路 75 号（中国银行大厦 11 楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路 3039 号（市民服务中心三楼大厅）进行线下办理。如有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763。

2. 本项目实行网上投标，采用电子响应文件，若供应商参与磋商，应自行承担磋商一切费用。

3. 供应商应在磋商前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

4. 供应商应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网 ([www.ccgp-xinjiang.gov.cn](http://www.ccgp-xinjiang.gov.cn)) 下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

5. 供应商应当在递交响应文件截止时间前，将生成的“电子加密响应文件”上传递交至“政府采购云平台”，递交响应文件截止时间后上传递交的响应文件将被“政府采购云平台”拒收。

6. 供应商登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的，视为无效响应。解密与加密响应文件须使用同一个 CA。

## 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：克拉玛依市独山子人民医院

地 址：独山子长庆路 1 号

联系方式：0992-3691234

## 2. 采购代理机构信息

名称：新疆宏宇建设工程项目管理有限责任公司

地址：克拉玛依市恒隆广场 A 座 401-1 室

联系方式：0990-6608599

## 3. 项目联系方式

项目联系人：张祎、杨童艳、王香艳

电话：0992-3691234、0990-6608599

## 第二章 供应商须知

### 一、供应商须知前附表

序号	条款名称	说明和要求
1	采购人	克拉玛依市独山子人民医院
2	采购代理机构	名称：新疆宏宇建设工程项目管理有限责任公司 地址：克拉玛依市恒隆广场 A 座 401 室 联系人：杨童艳 王香艳 电话：0990-6608599
3	采购项目名称	克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务
4	采购文件编号	HYGS-ZC-2024-70
5	最终资金来源	自筹资金
6	采购项目预算金额	50 万元，供应商的商务报价如超过采购预算，则该供应商的响应文件作无效响应处理。
7	采购方式	竞争性磋商
8	评审方法	在满足采购方所需提供服务的基础上进行综合评标，汇总得分由高到低的顺序确定成交候选人。
9	服务期限	一采三年，合同一年一签
10	投标报价	详见竞争性磋商文件
11	最高限价	50 万元/年
12	联合体投标	不允许联合体参加招标
13	分包	本项目不允许分包和转包
14	构成竞争性磋商文件的其他文件	竞争性磋商文件的澄清、修改书及有关补充通知为竞争性磋商文件的有效组成部分
15	投标截止时间	2024 年 07 月 16 日 16 点 30 分（北京时间）
16	投标有效期	投标截止之日起 90 日历天
17	备选方案	不接受备选方案和多个报价
18	签字盖章	竞标人必须按照竞争性磋商文件的规定和要求签字、盖章
19	响应文件的递交	本项目采用电子投标
20	递交响应文件地点	新疆政府采购网政采云平台（ <a href="http://www.zcygov.cn">www.zcygov.cn</a> ）
21	开标时间和地点	开标时间：2024 年 07 月 16 日 16 点 30 分（北京时间） 开标地点：克拉玛依市恒隆广场 A 座 401-1 室

序号	条款名称	说明和要求
22	重要提示	供应商在投标截止时间前若放弃投标的，需将弃标函在开标截止时间前发送至采购代理机构，如影响开、评标工作正常进行的，由供应商自行承担相应责任。
23	竞争性磋商文件费	竞争性磋商文件售价(元)：0元/本，磋商文件一经售出概不退还
24	招标代理费缴纳账户	单位名称：新疆宏宇建设工程项目管理有限责任公司克拉玛依一分公司 开户行：昆仑银行股份有限公司克拉玛依分行 开户行帐号：88202101033670000025 联系电话：0990-6608599

## 二、投标须知

### (一) 适用范围

1、本磋商文件仅适用于本次采购项目。

2、本招标文件是根据《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》、《政府采购非招标采购方式管理办法》及其他相关法律、法规编制。

### (二) 项目概况：

1、项目名称：克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务

2、服务范围：克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务应承担的所有工作内容以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、招标文件约定的全部内容。

3、服务期限：一采三年，合同一年一签

### (三) 合格的供应商应符合以下条件

1、本磋商文件“竞争性磋商公告”规定的条件；

### (四) 采购有关规定

1、供应商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。

2、为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

3、在单一品目的货物采购中，同一品牌同一型号的产品有多家供应商参加采购，只能按照一家供应商计算。

4、同一分包的货物，制造商参与采购的，不得再委托代理商参与采购。

5、回避。政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

5.1 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；

5.2 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；

5.3 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；

5.4 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

5.5 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

本项目政府采购活动中需要依法回避的采购人员是指采购人内部负责采购项目的具体经办工作人员和直接分管采购项目的负责人，以及采购代理机构负责采购项目的



具体经办工作人员和直接分管采购活动的负责人。本项目政府采购活动中需要依法回避的相关人员是指磋商小组成员。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购代理机构将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

#### **（五）代理服务费**

本项目采购代理费由成交供应商进行支付，采购代理费 2500 元（大写：人民币贰仟伍佰元整），成交供应商领取成交通知书时支付采购代理费。

#### **（六）竞争性磋商**

1、供应商应承担所有与磋商准备和磋商有关的全部费用，不论磋商结果如何，采购人和采购代理机构无义务和责任承担供应商所发生的一切费用。

2、供应商在磋商准备、实地考察和磋商的全过程中，如果发生人身伤亡、财物或其它任何损失，不论何种原因所造成，均由供应商自行承担全部责任和损失。

#### **（七）法律适用**

1、本次磋商活动及由本次磋商产生的合同受中国法律制约和保护。

#### **（八）磋商文件的约束力**

1、供应商若成交，即被认为接受了本磋商文件中的所有条件和规定。是采购人与成交供应商签订合同的依据且是合同的组成部分。

#### **（九）其他**

##### **1、现场考察和答疑会**

1.1 采购人不统一组织踏勘现场，供应商应派人员自行踏勘服务现场，对服务现场和周围环境进行考察，以获取须供应商自己负责的有关投标准备和签署本工程合同所需的所有资料。

1.2 采购人向供应商提供的有关服务现场的资料和数据，是采购人现有的能使供应商利用的资料。供应商由此而做出的推论、理解和结论以及对采购人或采购代理机构有关问题的口头解释的推证所造成的后果均由供应商自行负责。

1.3 采购人统一组织招标答疑的，各供应商应按时派人员参加，以提出与投标有关的问题，逾期责任自负。

1.4 供应商提出的与投标有关的任何问题须在前附表第 6 项规定的招标疑问截止

日期前，以书面形式加盖公章后按规定要求提交给采购代理机构（并将疑问电子版发至邮箱 1229567047@qq.com）。

1.5 各供应商如不在答疑会上提出自己的疑点，采购人将不个别给予任何解释。

1.6 答疑会会议纪要包括所有需要回答的问题和答复，各供应商按前附表规定的发放补遗文件时间及地点领取。会议纪要将作为竞争性磋商文件的补充文件，与竞争性磋商文件具有同等法律效力。

## 2、 投标有效期

2.1 投标有效期为投标须知前附表规定的自递交响应文件截止之日起 90 天（日历日），在明确规定的有效期期限内，所有响应文件保持有效。确定成交人并合同签订后，成交人的响应文件的投标有效期至服务期结束。

2.2 在特殊情况下，采购人在原定响应文件有效期内可以根据需要向供应商提出延长响应文件有效期的要求，供应商应在采购人规定的时间内对此作出书面答复。采购人的要求和供应商的答复，均需以加盖公章的书面文字传真或信函通知对方。若供应商不在采购人规定的时间内对此做出书面答复，视为同意延长响应文件有效期。

## 三、磋商文件说明

### （一）概述

1、本磋商文件阐明了供应商需提供项目范围和项目磋商的程序，是本次采购活动具有法律效力的文件。

2、供应商应认真阅读磋商文件中所有的事项、格式条款和规范等要求。供应商没有按照磋商文件要求提交资料，或者响应文件没有对磋商文件做出实质性响应而导致发生影响竞争、响应文件被拒绝或按照无效标处理的不利后果，由供应商自行承担相关风险。

### （二）磋商文件的构成

磋商文件由磋商文件总目录所列内容组成（不限于）：

- 1、竞争性磋商公告；
- 2、投标须知；
- 3、采购项目需求书；
- 4、合同主要条款；
- 5、附件。

### （三）磋商文件的澄清或修改

1、供应商对磋商文件如有疑问，可要求澄清，应以书面形式(必须加盖供应商公章)送达至新疆宏宇建设工程项目管理有限责任公司或发至 1229567047@qq.com。采购人和采购代理机构将视情况以书面形式予以答复，并发至领取磋商文件的每位供应商。答复中包括所提问题，但不包括问题的来源。澄清内容包括所有需要回答的问题和答复，各供应商需登陆新疆政府采购网政采云平台(www.zcygov.cn)进行查看并下载。如果上述答复涉及对磋商文件的修改或补充，则它将被视为磋商文件的组成部分。凡原先所发磋商文件中的内容与答复中的内容不一致之处，以最后书面答复为准。任何电话或口头咨询和答复的意思解释均不具有法律约束力。

2、各供应商时关注新疆政府采购网发布的澄清、更正通知等。

3、磋商文件的修改和补充

4、在递交响应文件截止日期 5 日前的任何时候，采购人可主动地或依据供应商要求澄清的疑问而修改、补充磋商文件，对磋商文件的补充，采购代理机构将在新疆政府采购网政采云平台(www.zcygov.cn)发布，补充文件将作为磋商文件的组成部分，对所有供应商具有约束力。

5、澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购代理机构可延长递交响应文件截止时间和开启时间，但至少应当在规定的递交响应文件的截止时间 5 日前，以书面形式通知所有领取磋商文件的每位供应商，不足 5 日的，应当顺延提交响应文件截止日期。

6、供应商如未提交疑问(疑问范围包含招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等)则视为供应商完全接受、认可并理解招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等的所有条款及内容的各项约定、要求及条件，项目开标后，如对招标文件、招标文件附件、答疑、补遗、通知及其他资料等提出质疑、异议、歧义、解释的，采购人及采购代理机构均不予接受、回复、答复。

## 四、响应文件的编写与递交

### （一）响应文件的编写

1、供应商必须仔细阅读磋商文件的章、节、条款、格式等所有内容，按磋商文件的要求提交响应文件，并保证所提供的全部文件及相关资料的真实性，以使其对磋商文件做出实质性响应。供应商应仔细阅读并充分理解磋商文件、技术规范及标准、项

目采购需求及合同条款后编制响应文件。

2、响应文件的语言及计量单位

3、响应文件及供应商和采购人及采购代理机构就有关磋商的所有文件和来往函件，应以中文书写。供应商可以提交用其他语言(原文)的资料，但必须翻译成中文，当原文和译文(中文)之间存有差异和/或矛盾时，以中文为准。

4、除在磋商文件的项目采购需求及合同条款中另有规定外，计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位(国际单位制和国家选定的其它计量单位)。如供应商采用其它计量单位，需事先得到采购人的同意。

5、知识产权

6、供应商应保证在本项目使用的任何产品和服务时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担所有相关责任。

7、采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

8、供应商如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在响应文件中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，供应商需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，采购人享有永久使用权。

9、供应商如采用其所不拥有的知识产权，则在其商务报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。

10、响应文件的组成:投标文件采用电子文档,投标文件应编制完整的页码目录(编制上传投标文件与相应模块对应)响应文件包括但不限于以下内容，各供应商应对照“第三章项目采购需求”及“评审标准(综合评分法)”提供相关的证明资料:

(二) 响应文件的组成

1、商务文件:

- (1) 响应函(详见格式1);
- (2) 商务报价一览表(首次)(详见格式2);

2、技术文件:

- (1) 中小企业声明函(详见格式3);
- (2) 法定代表人资格证明书(详见格式4);
- (3) 法定代表人授权书(详见格式5);
- (4) 供应商资格声明(详见格式6);

- (5) 项目管理、服务及其它人员情况表（详见格式 7）；
- (6) 近三年（自 2021 年 1 月 1 日至今）同类项目业绩表（详见格式 8）；
- (7) 资格性/符合性自查表（详见文件格式 9）；
- (8) 政府采购诚信承诺书（详见文件格式 10）；
- (9) 有效期内的三证合一企业营业执照（复印件）；
- (10) 供应商根据政府采购公告中资格要求提供相应的证明材料；
- (11) 服务方案；
- (12) 体现企业组织能力、管理水平、技术力量、设备配备的相关证明资料；
- (13) 提供上一年度的财务报表/财务报告（包括资产负债表、损益表及经营状况；新成立的公司提供说明；若 2023 年度未审计完成的可提供 2022 年度）；
- (14) 上一年度依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明材料(附复印件)；
- (15) 其它与本项目有关的能证明企业实力的各项证明资料；
- (16) 磋商文件要求提供的其它材料以及供应商认为需要提交的材料。

**特别说明：①上述各种证件、证书复印件须加盖供应商公章。如未按要求加盖供应商公章者，可能导致其响应文件无效。**

**②供应商应如实提供资料，并保证真实可靠，不得弄虚作假。如供应商隐瞒事实真相、弄虚作假，一经查实，取消该供应商的磋商资格，若成交的，取消其成交资格。**

### 3、响应文件格式

供应商应按本章“1、响应文件的组成”中的要求提供响应文件，文件格式可参考第五部分“响应文件格式”。若表格的栏目设计不够，供应商可按照同一格式自制表格填写；未提出的格式，供应商应自行拟定格式佐证响应。

### 4、竞争性磋商报价

本次磋商报价采用两轮报价。第一次报价为投标书书面报价；第二次报价在磋商时供应商可根据磋商情况给予让利优惠，也可以保持不变。

4.1 供应商的商务报价应是为采购人提供全部合同服务，并保证货物验收合格并正常使用以及质量保修期内的维保、售后服务等以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件约定的所有费用的总和（包括：项目所涉及的现场调研、技术支持、售后服务、质保及相关劳务支出、利润、税金、保险、专家评审费及政策性规定等所有相关费用）。

4.2 任何因供应商忽视或误解工程范围、技术规范及标准、项目采购需求、合同条款和项目现场情况，若成交，采购人将不予批准由此而产生的索赔或服务期限延长

申请。

4.3 商务报价中不得包含合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、本竞争性磋商文件要求以外的其他内容。

4.4 商务报价总价应包括的内容和计价因素

(1) 报价包含的内容：配合采购人完成与此服务相关的全部工作及采购需求约定的全部内容涉及的费用。

(2) 供应商根据对本竞争性磋商文件、技术规范 and 标准、项目采购需求、合同条款的理解，应达到的技术指标、检验及验收标准等要求，结合市场情况进行商务报价。供应商应充分考虑合同执行期内的市场风险和国家政策性调整风险等因素对商务报价的影响。

(3) 供应商认为需包含的其它费用。

4.5 供应商应按照竞争性磋商文件所附的格式完整地填写商务报价一览表。供应商应对服务范围内的全部内容进行报价。

## 5、供应商响应文件的编写与密封

5.1 供应商应按本磋商文件所规定的格式、内容等编制响应文件，响应文件须在封面清楚标明“正本”或“副本”字样，“副本”可用“正本”的完整复印件装订，“正本”和“副本”之间如有差异，以正本为准。每本磋商文件装订方式应为左侧装订。

5.2 响应文件应由供应商法定代表人或经其正式授权的代理人在“磋商文件”要求签章的地方签字并加盖公章，并在每本响应文件封面标明正本（或副本）、项目名称及编号、供应商名称、时间（封面格式见“第五章”）。

## 6、响应文件的递交

6.1 递交响应文件截止时间

所有加密电子版响应文件都必须按采购文件供应商须知前附表中规定的递交响应文件截止时间之前上传至新疆政府采购网政采云平台(www.zcygov.cn)。

6.2 出现因磋商文件的修改推迟截止日期时，则按采购代理机构修改通知规定的时间递交加密电子版响应文件。在此情况下，采购人和采购代理机构与供应商之间受截止期制约的所有权利和义务应延长至新的截止期。

6.3 供应商提交的响应文件必须唯一有效，响应文件内要求有盖章及签字的必须有盖章签字，所盖章必须是红章。

## 7、逾期递交的响应文件

采购人将拒绝接收在规定的递交响应文件截止时间后上传至新疆政府采购网政采云平台(www.zcygov.cn)的加密电子版响应文件。

## 五、竞争性磋商程序和成交标准

### (一) 磋商会议

1、本次采用网上评标系统, 供应商在线参加磋商(无需到开标现场)。磋商前供应商完成设备测试, 保证摄像头及麦克风正常使用。自磋商时间起至评审结束, 供应商须登录新疆政府采购网政采云平台并保持网络畅通, 随时答复磋商小组的疑问。若供应商未在规定时间内答复的, 由此产生的后果将由供应商自行承担。

2、供应商登录政采云平台, 在磋商时间后 30 分钟内用“项目采购-开标评标”功能进行解密电子版响应文件。若供应商在规定时间内未按时解密的, 视为无效响应。解密与加密电子版响应文件须使用同一个 CA。

3、磋商会议由采购代理机构组织并主持。

4、在磋商过程中, 工作人员如发现响应文件组成部分不齐全, 由磋商小组认定其有效性。磋商小组认定的无效响应文件将不进入磋商、评审阶段。

5、 回避

评审专家不得参加与自己有利害关系的政府采购项目的评审活动。对与自己有利害关系的评审项目, 如受到邀请, 应主动提出回避。财政部门、采购人或采购代理机构也可要求该评审专家回避。

### (二) 磋商程序

磋商小组将依照以下程序进行磋商评审, 首先对响应文件进行初审, 初审分为资格性审查和符合性审查, 未通过初审的供应商其响应文件将按照无效磋商处理。

1、信用查询: 按照《财政部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)的要求, 根据开标当日“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)的信息, 对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商, 拒绝参与政府采购活动, 同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

2、资格性检查

磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定, 对响应文件中的资格证明文件是否齐

全、以及证件有效性进行审查,以确定供应商是否具合格供应商资格:

2.1 供应商资料(包括供应商单位基本情况表、企业情况简介等);

2.2 供应商的营业执照副本、基本户开户许可证、授权委托书,生产商资质文件(营业执照,生产许可等复印件);

2.3 参与磋商的供应商以他人的名义参加磋商、串通、以行贿手段谋取成交或者以其他弄虚作假方式参加磋商的,该参与磋商的供应商的响应文件将作无效响应文件处理。

### 3、符合性检查

依据磋商文件的规定,从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查,以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。符合性审查的内容包括:

3.1 响应文件内容是否齐全;

3.2 是否按照磋商文件的要求签署、盖章;

3.3 响应文件是否有采购人不能接收的条件;

3.4 其他法律、法规及本竞争性磋商文件规定的属响应无效的情形。

### 4、磋商过程和评标准则

4.1 在磋商开始前,按签到的逆向顺序确定决定谈判顺序。

4.2 磋商过程将按照如下步骤进行:

第一轮次:评审及应答阶段。

第一,磋商小组从本项目技术方案、实施方案的可行性、先进性、安全性、实用性等方面对用户需求的满意程度(合同类项目业绩,人员资质,实施本项目的资金能力、技术能力、履约能力和用户信誉等方面的从业表现,及伴随服务等方面)进行独立评审。

第二,磋商小组对技术方案与实施方案是否满足用户方要求进行评审。

第三,磋商小组根据评审、评议情况,要求谈判供应商就商务、技术、服务等偏离情况做出进一步解释和承诺。

第四,重复上述过程,直至磋商双方均认为准确、完全表达了自身的谈判意向。经此过程后,对于仍不能满足用户需求的供应商将被淘汰,未被淘汰的被认定为候选供应商。

第二轮次:评定成交阶段

在第一轮次的基础上,候选供应商进行二次报价(提供书面报价,并由法定授权人签字或候选供应商盖章),磋商小组按服务需求完善,综合评标,评委打分汇总总



分最高的投标企业进行排名，推荐前三名为成交候选人，排名第一的为第一成交候选人。若综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；若综合得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列；若综合得分、投标报价、技术指标均相同的，按商务部分的优劣顺序排列。

**注：本次招标并不一定以最低价成交。**

## 5、评审标准

5.1 本项目评审采用综合评分法，严格按照磋商文件的要求和条件进行。

5.2 澄清有关问题。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，磋商小组可以书面形式要求供应商作出必要的澄清、说明或者纠正。供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表或委托代理人签字或盖章，并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。

### 5.3 商务报价错误的修正

如果发现商务报价存在计算或表达上错误，则按下列原则进行修正：

5.3.1 用数字表示的数额与用文字表示的数额不一致时，以文字数额为准；

5.3.2 单价汇总金额与总价之间不一致时，以单价金额计算结果为准。若单价有明显小数点错位，应以总价为准，并修正单价。

5.3.3 报价一览表总价与报价明细表汇总数不一致的，以报价一览表为准；

5.3.4 对不同文字响应文件的解释发生异议的，以中文为准。

5.4 磋商小组将按第 5.3 条原则修正商务报价，并要求供应商进行确认。确认后的报价和文件将对供应商具有约束力。并以修正后的报价作为评审的依据。

## 6、重大偏离

重大偏离是指实质上影响合同的采购范围、服务期、质量和性能等，或者实质上不能满足竞争性磋商文件的要求，而且限制了采购人的权力或减轻了供应商的义务。纠正或承认这些偏离将会对其他实质上响应要求的供应商合理的竞争地位产生不公正的影响。

## 7、无效响应文件

响应文件有下列情形之一的，由磋商小组评审后按无效响应文件处理：

7.1 供应商的商务报价高于采购项目预算；

7.2 响应文件附有采购人不能接受条件的；

7.3 出现重大偏离的；

7.4 对竞争性磋商文件提出的实质性要求和条件未能实质性响应；

7.5 响应文件未按照规定加密的；

7.6 因供应商自身原因造成响应文件无法解密的；

7.7 《中华人民共和国政府采购法》、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及相关法律法规及竞争性磋商文件明确规定可以作无效响应的其他情形。

8、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。两轮(若有)以上报价的，供应商在未提高响应文件中承诺的产品及其服务质量的情况下，其最后报价不得高于对该项目之前的报价，否则，磋商小组应当对其响应文件按无效处理，不允许进入综合评分，并书面告知供应商，说明理由。

9、比较与评价。磋商小组按磋商文件中规定的评审方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的响应文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

10、评审分值：总分为 100 分，其中价格分值为 20 分，其余部分分值为 80 分。

10.1 评分计算结果保留两位小数，第三位小数四舍五入。

10.2 磋商小组复核。磋商小组评分汇总结束后，磋商小组应当进行评审复核，对拟推荐为成交候选供应商的、报价最低的、供应商资格审查未通过的、供应商响应文件作无效处理的重点复核。

11、评分标准如下：

11.1 资格性审查

序号	评审因素	评审标准
1	基本条件	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	本项目专门面向中小企业
3	联合体	本项目不接受联合体供应商

注：未通过资格性审查的其响应文件将按照无效响应处理。

11.2 符合性审查

序号	评审因素		评标方法
1	有效性审查	响应文件签署	响应文件中法定代表人或其授权代表人的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，且符合采购文件规定的格式。
2	完整性审查	响应文件份数	响应文件正本、副本、电子版等响应文件数量符合采购文件要求。
		响应文件内容	响应文件内容齐全、无遗漏。
3	磋商文件的响应程度审查	响应文件内容	对磋商文件规定的内容全部做出响应。
		质量技术	满足磋商文件提出的质量、技术要求。
		服务期限	满足磋商文件规定。
		响应文件有效期	满足磋商文件规定。
		其他	满足磋商文件相关规定。

注：未通过符合性审查的其响应文件将按照无效响应处理。

### 11.3 技术评分表

序号	评分项	评标标准	分值范围
1	报价 (20分)	满足磋商文件要求且最后报价所有供应商的最低价格为磋商基准价，其价格分为满分，其他供应商的价格分按公式计算：磋商报价得分=（磋商基准价/最后磋商报价）×20%×100	0-20
2	履约能力 (20分)	投标商近三年以来（2021年1月1日至今）所承担的同类单个项目每有一个得2分，最高得8分；（提供合同关键页扫描件并加盖投标商公章，业绩合同应包括采购人名称、联系方式，如提供虚假业绩按相关法规惩处）	0-8
		运维服务反馈意见良好，提供近三年（自2021年1月1日至今）类似项目的服务反馈意见，每提供1个得2分，最多8分，有黑名单记录不得分（附相关证明材料加盖供应商公章，无用户反馈意见或者反馈意见不良的不得分）。	0-8
		投标商具有 ITSS 信息技术服务标准符合性证书（三级及以上得4分、四级得2分、无证书不得分）	0-4
3	服务方案 (57分)	根据投标商对本项目提供的实施方案进行横向比较，内容包括但不限于：①项目管理计划②运维计划③实施细则④项目运维成员及任务分工⑤项目风险控制措施。 实施方案全面完善且实施进度计划科学合理，任务分工明确、人员安排合理高效，项目管理及风险控制措施丰富可行，得10分； 实施方案较为完善且实施进度计划较为合理，任务分工较为明确、人员安排较为合理，项目管理及风险控制措施较为可行，得5分； 未提供实施方案的不得分。	0-10
		对本项目现场实际需求提出有针对性的应急保障方案得10分。 每少提供一项或内容有缺陷扣3分，扣完为止。	0-10
		1. 针对项目现场实际需求提供服务方案包括但不限于以下内容，（1）拟投入实施人员满足招标文件要求且驻点人员不得在本项目外挂职提供证明材料（2）项目实施管理措施（3）质量管控及质量保障措施（4）项目组织及管理（5）安全保障措施（6）与相关部门科室的协调配合措施（7）在兼顾采购人现有系统的情况下，同时能支撑各业务信息系统升级需求的得7分，每少提供一项或内容有缺陷扣1分，扣完为止。 2. 提供符合本项目实际情况和采购需求的服务流程，有针对性、管理性、服务过程流畅得3分，每少提供一项或内容有缺陷扣1分，扣完为止。 3. 按采购需求对所维护的相关设备故障率及处理时间控制有明确的界定及技术保障方案，并提供切实可行的佐证材料得3分，提供的资料可行性低或仅为书面承诺不得分。 4. 运行维护要求需满足采购人需求并提供切实可行的佐证资料得2分，提供的材料佐证不充分不得分。	0-15
		供应商根据运维现场实际情况，能够针对特殊故障、工作重点难点提出处理解决措施；并结合医疗行业信息基础设施运行情况，提供详细且充分满足信息化服务需求的措施，具备较强的可行性和可操作性，得10分；措施较为详细，优化措施符合实际情况，得5分；措施基本可行得1分；不提供不得分。	0-10
		1. 针对本项目实际情况，提出相应的体系建设包含维护文档体系方案和运维服务文档的文档交付标准，每项得2分，满分得4分。 2. 本项目的项目经理具有 ITSS 认证经理证书得2分，项目经理自2021年1月1日至投标截止时间具有类似业绩1项得一份，最多得2分。 3. 供应商为本项目提供的二线技术支持团队配置不少于3人提供采购方驻本地服务，且技术支持人员具有 ITSS 认证工程师及以上（2分）、具有国家认证高级或国内厂商认证信息系统相关管理和技术证书（2分）、强弱电（国家认证高低压电工作业）证书（2分）以上全部满足得6分，否则不得分；资料提供	0-12

		形式：人员证书扫描件。 注：提供承担本项目工作的人员名单、技术资质证明材料、承担类似工作的业绩材料、公司为技术人员缴纳的近6个月社保证明材料。	
4	响应文件编制质量 (3分)	供应商根据采购文件条款和要求认真组织编写响应文件及相关工作。响应文件编制水平高，内容详细、完整，排版整洁，得3分；内容基本完整，得1分；内容不完整不得分。	0-3
评审得分合计			100

提示评委：1、评委应在认真理解本竞争性磋商文件有关情况后，做出自己负责的按上述内容对供应商进行评审。2、评分分值精确到小数点后两位数。3、投标文件与竞争性磋商文件有重大偏差时，评委在评审时需写明原因。4、以上打分项目中相关资质、从业人员以及业绩等必须提供相关的证明文件。

## 12、政策性加分的相关说明：

### 12.1、关于小微企业：

12.1.1 按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）之规定，中小企业的标准为：

12.1.1.1 提供本企业承担的服务，或者提供其他中小企业的服务。

12.1.1.2 本规定所称中小企业划分标准，是指国务院有关部门根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标制定的中小企业划型标准（工信部联企业〔2011〕300号）。

12.1.1.3 小型、微型企业提供有中型企业服务的，视同为中型企业；小型、微型、中型企业提供有大型企业服务的，视同为大型企业。

## 13、终止竞争性磋商采购活动的条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- （一）符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- （二）供应商的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- （三）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

## 14、磋商评审的纪律与注意事项

14.1 磋商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。

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。

14.2 在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和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。对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时以书面形式同时通知所有参加磋商的供应商。供应商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授权代表签字或者加盖公章。

14.3 已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

14.4 磋商双方可以就谈判项目所涉价格、服务等进行实质性谈判，但磋商的任何一方不得透露与磋商有关的其他供应商的资料、价格和其他信息。

14.5 磋商结果由磋商小组成员在磋商记录上签字。

## 15、成交

磋商小组按照评审报告提出的排序供应商确定成交供应商，成交供应商由采购人最终确定。

成交供应商在履约过程中6个月内按照合同约定不能满足采购单位实际需求，服务不达标、提供项目结果低劣，以次充好或服务不到位，一经发现采购单位可按评标排名顺序选择第二成交候选人提供服务。

成交供应商拒绝签订政府采购合同的，采购人可以按照上述规定的原则确定其他供应商作为成交供应商并签订政府采购合同，也可以重新开展采购活动。拒绝签订政府采购合同的成交供应商不得参加对该项目重新开展的采购活动。

## 16、供应商需要注意的其它事项

16.1 供应商必须由法定代表人或其代理人参加竞争性磋商，法定代表人委托代理人参加竞争性磋商必须提供法定代表人授权委托书（原件）和代理人身份证（复印件）。随时接受磋商小组的询问，并予以解答问题。

16.2 供应商应遵守有关法律、法规，不得采取不正当的竞争手段，否则，其后果由供应商自负。

16.3 在磋商会直至宣布结果之前，供应商不得向磋商评审专家询问磋商情况，不得进行旨在影响成交结果的活动，否则，其竞争性磋商无效并追究法律责任。

16.4 本磋商文件的未尽事项，按现行的有关法律、法规及规章执行。

## 17、授予合同

### 17.1 成交通知

(1) 确定成交供应商后，采购代理机构向供应商发出成交通知书，并将成交结果依法公告。

(2) 成交通知书将作为签订合同的依据。如果成交供应商没有按磋商文件的规定执行，成交供应商的成交资格将被取消，并对由此产生的一切后果负责。

### 17.2 签订合同

(1) 磋商文件、成交供应商的响应文件及修改或澄清文件等，均为签订合同的依据。

(2) 采购人与成交供应商应当在成交通知书发出之日起 30 日内，按照磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等事项签订政府采购合同。

(3) 采购人不得向成交供应商提出超出磋商文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交供应商订立背离磋商文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的协议。

(4) 磋商文件所附《合同主要条款》是采购人与成交供应商签订合同的基本条款，成交供应商应认真阅读，在没有实质性违反磋商文件及响应文件的前提下，采购人有权在合同签订前对合同条款进行适当修改、增加、删除，成交供应商不得以此为由拒绝签订合同。对此，请供应商参加竞争性磋商前慎重考虑相关商业风险。

(4) 合同签订后不允许将合同转与其他单位。

(5) 采购人在合同履行中，需追加与合同标的相同的货物或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，报财政部门审核、批准后，可与成交供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额按国家相关规定执行。

(6) 成交供应商因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购人可以与排在成交供应商之后第一位的成交候选人签订政府采购合同，或重新组织采购。

## 18、询问、质疑、投诉

### 18.1、询问

18.1.1 供应商对招标活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在三个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

### 18.2、质疑

18.2.1 供应商认为招标文件、响应过程和成交结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，将质疑文件原件 and 必要的证明材料书面送达采购人或采购代理机构。

18.2.2 供应商如对招标文件技术指标、参数、评分标准有质疑，向采购人提出，由采购人按相关规定做出答复或委托采购代理机构代为答复。供应商如对响应过程和结果有质疑，向采购代理机构提出，由采购代理机构按相关规定作出答复。

18.2.3 上述应知其权益受到损害之日是指：

- (1) 对招标文件提出质疑的，为招标文件公告期限届满之日起计算；
- (2) 对项目过程提出质疑的，自项目程序环节结束之日起计算；
- (3) 对成交结果提出质疑的，自成交结果公告期限届满之日起计算。

**18.2.4 质疑供应商在法定质疑期内应当一次性提出针对同一项目环节提出质疑。**

18.2.5 质疑文件应包括以下主要内容，并按照“谁主张、谁举证”的原则，附上相关证明材料。否则，采购代理机构不予受理。

(1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话（包括座机、手机、传真号码等）；

(2) 质疑项目的名称、项目编号、包号、项目公告发布时间、递交响应文件或响应文件截止时间；

(3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

(4) 事实依据（具体条款，认为自己合法权益受到损害或可能受到损害的相关证据材料。如涉及到产品功能或技术指标的，应出具相关制造商的证明文件）；

(5) 必要的法律依据；

(6) 提起质疑的日期；

(7) 质疑文件应当署名，质疑人为自然人的，应当由本人签字并附有效身份证明；质疑人为法人或其他组织的，应当由法定代表人签字并加盖单位公章；

(8) 供应商委托代理质疑的，应当提交授权委托书，并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。

18.2.6 质疑供应商是指直接参加本项目项活动的供应商，未参加采购活动的供应商或在采购活动中自身权益未受到损害的供应商所提出的质疑不予受理。

18.2.7 采购人、采购代理机构在收到供应商的书面质疑后将及时组织调查核实，在七个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，答复的内容不涉及商业秘密。



### **18.13、投诉**

18.13.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向采购项目同级财政部门提起投诉。

18.13.2 供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

### **18.14、诚实信用**

18.14.1 供应商不得虚假承诺，否则，按照提供虚假材料谋取成交处理。

## 第三章 采购需求

### 一、服务内容及要求

#### (一) 招标项目名称、预算、服务期限

序号	项目名称	采购预算 (万元)	服务期限	备注
1	克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务	50	一采三年,合同一年一签	

#### (二) 项目基本情况及服务内容

##### 2.1 项目基本情况:

要求根据 ITSS (信息技术服务标准) 标准建立科学合理的流程, 运用先进的 IT 服务管理 (ITSM) 技术手段为采购人提供优质、高效、满意的信息技术服务, 确保所服务的用户各信息化系统安全、稳定运行。

##### 2.2 服务内容:

硬件服务: 台式电脑、显示器、笔记本电脑、打印机、复印机、扫描仪、投影机、各类手持设备、移动推车、自助触摸一体机、LED 屏、液晶屏、远程会诊设备、服务器、存储、网络安全设备、交换机、无线网设备、网络布线、机房精密空调、机房视频监控、机房监控设备。包含所有硬件的盘点、清查、造册、管理等工作。

软件服务: 所有医疗信息系统日常维护、操作系统、桌面安全防护系统、办公软件、常用软件, 对新投入使用的系统、软件, 上线投用后自动加入运维范围。

网络服务: 所有信息化网络系统及相关设备。

机房核心设备: 服务器软、硬件、服务器虚拟化系统。

机房环境: 各楼宇机房、中心机房的设备维护、巡检、排障, 及环境维护。

资产管理: 按照采购人要求对所有信息资产进行管理, 包括制度建立、按照流程对资产全生命周期管理、资产盘点等。

##### 2.3 服务范围

在克拉玛依市独山子人民医院管辖范围内的所有区域和医院医疗信息系统所延伸到的区域。

##### 2.4 服务责任

(1) 本项目所有费用均包含在本项目报价之内，由中标供应商全部负责。

(2) 应遵守采购人各项规章制度和流程，做好安全检查与防范工作。需遵守采购人安全保密规定，承担安全保密责任和义务。中标供应商应按照采购人要求签署安全、保密协议，并承担服务过程中因中标供应商自身引发的数据泄密、故障延伸损失等责任。

### **2.5 运维方案：**

中标供应商应根据采购人需求制定完善的运维工作方案，方案要包含工作制度、工作流程、工作目标、以及详细服务内容、人员配备方案、人员资质等。并附有以上运维工作的考核指标及办法。

### **2.6 服务团队要求：**

报价人必须在接到中标通知书 3 日内，在克拉玛依市独山子人民医院完成信息技术运维团队的投用，并指定团队负责人，能根据技术协议要求提供优质、高效、满意的技术服务；驻场 IT 运维人员配置 $\geq 5$ 人有三年以上相关工作经验的专业工程师，二线技术支持人员配置 $\geq 2$ 人，且与报价单位有正式劳动合同。服务期内原则上不允许更换项目组人员，确需变动的，必须提前一个月向采购人书面申请，并配备同资质人员，经采购人许可，在新老人员并行运行一个月后，经采购人考核合格，方可更换，否则作违约处理并作出相应考核。

本项目团队负责人、组织架构及成员岗位职责分工应在方案中明确描述。报价人需在投标文件里注明驻场人员详细信息，必须与实际驻场人员一致。如不一致则取消其中标资格。

### **2.7 对运维人员要求：**

(1) 驻场维护人员必须满足 7×24H 故障响应，7×8H 驻场，8 小时外施行听班制，值班人员必须住在离采购人 3 公里范围内。人员必须熟悉医院各 IT 系

统及各项子系统运行业务流程、程序操作方法，能独立解决出现的问题，并具有较强的工作责任心和沟通能力，驻场人员须统一着装，精神饱满，对工作充满热情，服从采购人管理。须提供运维人员的有效证明文件复印件及其公司社保缴纳证明性文件复印件。

(2) 二线技术支持人员要求 7×24H 听班制。负责处理现场运维人员无法解决的问题，根据采购人及现场需求提供对应的培训、支持服务，特殊情况及紧急故障要求支持人员到场时间不得超过 0.5 小时。

(3) 中标供应商人员具有 ITSS 认证经理证书或 ITSS 认证工程师证书。

(4) 中标供应商运维人员必须持有与本运维项目内容相关的技术认证证书。

(5) 中标供应商人员均要有 3 年以上桌面、机房运维工作经验。

## 2.8 运维整体要求

### (1) 日常运行巡检

每日按机房巡检要求对机房环境、网络设备、服务器等设备进行全面检查，每周提交工作报告内涵盖检查内容，对精密空调设备室、内外机、新风机设备每年进行 4 次除尘和维护保养。各楼宇机房每个月巡检 1 次。每年根据中心机房空调制冷情况加注 1 次冷凝剂。如遇节假日和院级检查，将开展全院信息设备巡检。

### (2) 及时发现故障和问题，并对故障和问题进行及时响应与修复；

应根据采购人要求，针对可能发生的软硬件设备故障，制定解决方案；如发生故障，提供 7×24 小时响应服务，本项目范围内的设备或系统出现故障后，应及时报告采购人，提出解决办法及方案，并与采购人协商后处理。具体故障修复服务要求：中标供应商可通过远程服务和现场服务等方式进行故障修复，并保证

满足双方约定的服务等级中相应故障级别所规定的时限。同时，中标供应商应根据采购人系统故障的变化或采购人的要求进行服务方式的改变。

(3) 中标供应商有随时协调原厂技术力量的能力，对二线技术人员不能在规定时间内处理的问题，按照采购人要求提供原厂现场支持服务，由此产生的全部费用由中标供应商承担。

## 2.9 值班服务要求

按运维值班要求，中标供应商工作人员 8 小时工作时间外通过值班电话听班，按每班 1 人，在接到服务后到达现场时间春、夏、秋季不得超过 15 分钟，冬季不得超过 25 分钟。

2.10 投诉服务：明确投诉电话和投诉接待人员，针对用户的投诉，运维服务商须在 0.5 小时内响应，2 个工作日内将处理结果反馈给投诉人。

2.11 根据故障的严重程度和影响程度的不同，故障级别由低到高分分为三级故障、二级故障、一级故障。当故障没有在规定时限内恢复或解决时，故障级别将自动升级。

一级故障（重大故障）：指在运行中出现硬件、软件故障或服务中断，导致机房、网络、数据库、医疗业务应用系统基本功能不能实现，导致采购人业务无法正常运行等严重后果的；市电中断时，全院网络中断，医疗信息系统软件不能正常工作的情况。

二级故障（主要故障）：指在运行中出现硬件、软件故障，导致设备性能部分退化的故障；设备在运行中出现的故障具有潜在的服务中断的危险，并可能导致机房、网络、医疗应用系统的基本功能不能实现或全面退化，但业务并未中断，可能导致就医环境无法保障并正常运行的需求等严重后果的。

三级故障（次要故障）：指在维护范围内的设备或系统运行中出现的，影响系统功能和性能，但关键性能指标不受影响的各类故障。

没有明确定义类型的故障，暂按采购人的要求判定故障级别并进行相应处理，待故障处理完成后，双方确认故障级别。

针对一级故障，中标供应商应根据采购人系统的故障情况，立即派二线工程师现场解决；针对二级故障，中标供应商应立即派支持工程师进行现场服务，确保动力环境满足信息系统正常运行的需求；针对三级故障，中标供应商可通过电话等远程支持进行服务响应，远程支持半小时内无法解决问题的，中标供应商应立即派支持工程师进行现场服务，进行现场分析，根据分析结果，提供解决方案。

#### 故障响应时间要求

针对一级和二级故障，中标供应商须立即启动提供现场支持服务的响应流程，针对三级故障，中标供应商可通过电话等远程支持进行服务响应。对于通过电话等远程支持不能解决的故障，中标供应商应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。要求中标供应商按照下表规定时间到达现场，开始不间断工作，直到故障排除。

故障级别	服务台响应时间	驻场到场时间	二线专家到场时间
一级故障	小于 5 分钟	小于 10 分钟	15 分钟
二级故障	小于 5 分钟	小于 10 分钟	20 分钟
三级故障	小于 5 分钟	小于 10 分钟	有需要则到场

#### 故障修复时间要求

对于通过电话支持和远程支持 30 分钟内不能解决的软、硬件故障，中标供应商应迅速提供现场支持服务，安排经验丰富的技术支持工程师赴现场分析故障原因，制定故障解决方案，并最终排除故障。要求中标供应商在规定时间内到达现场后即刻开始不间断工作，直到故障排除。从到达现场开始计时，故障恢复时间要求如下表。

故障级别	故障修复时间
一级故障解决	小于 3 小时
二级故障解决	小于 5 小时
三级故障解决	小于 8 小时

2.12 根据采购人要求建立信息系统运维工作制度、运维人员工作职责、各运维环节流程、制定各类应急预案，并协助实施。

2.13 中标供应商必须根据现场运维需求对运维人员制定技术培训计划，提升应用能力，提高业务工作效率，培训费用由中标供应商自行承担，请在方案中明确描述。

2.14 中标供应商需做好运维团队 7×24 小时响应保障服务工作。

2.15 需提供的技术文档

每周提供详细服务周报，包含本周服务数量，对不同的运维项目进行分类汇总，疑难故障统计等。在采购人处建立电子运维知识库，对运维方法、技术文档、疑难解答做统一汇总和保存。

2.16 其他要求

本次招标为中长期运维服务。为了做到运维服务的平稳衔接，中标单位需提供与现运维承接方工作交接的方案及人员培训计划，内容包含采购方各医疗业务系统日常运维，机房运维，网络及安全，桌面设备，运维区域地理环境，工作职

责、制度、流程学习。在培训期间，为便于新接手公司能够尽快熟悉并掌握相关业务与技能，特提出以下要求：

（1）资料完整性与准确性要求

交接方需确保所有系统资料、业务数据、运维流程等文档的完整性和准确性，不得遗漏或隐瞒任何重要信息。

接收方应对移交的资料进行认真审核，如有疑问或发现问题，应及时提出并要求交接方进行解释或补充。

（2）培训内容与方式要求

培训内容应涵盖上述范围内业务系统操作、日常故障处理、安全知识以及团队协作与沟通等方面，确保接收方能够全面掌握运维工作所需技能。

培训方式应灵活多样，包括理论授课、实操演练、案例分析等，注重理论与实践相结合。

（3）人员参与与配合要求

双方公司应指定专人负责工作交接与培训事宜，确保各项任务能够按时、高效地完成。

中标单位须派管理者对培训进行监督，并每两天下班开总结反馈会，通过会议交换运维经验和优化运维工作。

（4）保密与安全要求

在工作交接与培训过程中，双方公司应严格遵守保密协议，不得泄露任何涉及商业机密或敏感信息的内容。应确保交接与培训过程中的数据安全，防止数据泄露或被非法获取。为确保工作交接与培训取得预期效果，特提出以下结果要求：

1) 交接工作的顺利完成



所有系统资料、业务数据、运维流程等文档应成功移交，并确保其完整性和准确性。双方公司应签署交接验收报告，确认交接工作的顺利完成。

#### 2) 接收方技能的提升

通过培训，接收方应能够熟练掌握系统操作、故障处理、安全知识等运维技能。接收方应能够独立承担运维工作，确保业务的稳定与安全。

#### 3) 团队协作与沟通能力的增强

双方公司的运维团队应建立良好的沟通与协作机制，确保后续工作的顺利进行。接收方应能够迅速融入新环境，与团队成员保持良好的合作关系。

#### 4) 业务连续性保障

工作交接与培训期间，应确保业务的连续性，不得因交接与培训而影响业务的正常运行。在交接完成后，接收方应能够迅速接手并承担原有业务的运维工作。

#### 5) 培训须在原运维单位合同履约到期前完成。

### **二、服务地点**

克拉玛依市独山子人民医院

### **三、付款方式**

采购方每季度按合同要求，对中标供应商进行服务质量与管理考评，按考评结果支付相应服务费用。

## 第四章 合同主要条款

合同编号：

# 克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包 服务合同

委托方（甲方）：克拉玛依市独山子人民医院

受托方（乙方）：\_\_\_\_\_

签订日期：20 年 月 日

签订地点：克拉玛依市独山子区

## 技术服务合同

委托方(甲方)：克拉玛依市独山子人民医院

住所地：新疆克拉玛依市独山子区长庆路 1 号

负责人：孙建国

受托方(乙方)：

住所地：

法定代表人（负责人）：

### 1. 总则

根据《中华人民共和国民法典》等现行法律法规，本着自愿、平等、诚实信用的原则，双方就克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务技术服务项目相关事宜，协商一致，签订本合同。

#### 1.1.1 总体要求

1.1.1 乙方应根据 ITIL（信息技术基础设施库）标准建立科学合理的流程、运用先进的技术手段为用户提供优质、高效、满意的技术服务，确保所服务的用户 IT 桌面系统安全、稳定运行。体系的建立和运行应不少于附件一中文档清单中所涵盖的内容，服务的内容和标准必须由双方确认，且还可根据管理要求随时增加。

1.1.2 ITIL 流程的设计应借鉴 IT 服务管理的实施方法，即“计划—实施—检查—改进”（PLAN- DO- CHECK- ACT）流程实施方法，简称 PDCA 实施法以适应用户的需求。

1.1.3 乙方在实施过程中应与甲方充分沟通，理顺流程，快速实施。

1.1.4 乙方在实施过程中，要严格遵守和执行甲方及上级主管部门相关安全、保密

等方面的规定和制度要求等。

## 1.2.2 术语定义

### 1.2.1 IT 桌面

是指员工在工作场所使用的一系列用于信息处理、通信和计算的设备包括计算机软硬件和其它的相关设备。包括操作系统、办公应用的软件、各应用系统客户端软件、电脑设备、打印机、扫描仪，复印机、投影仪等外设。

### 1.2.2 IT 桌面支持

是指 IT 专业技术人员为了保障 IT 桌面能够提供正常的功能和服务，而对其进行一系列的维护活动。它包括对 IT 桌面的硬件层、基础软件层和应用软件层的维护，主要包括安装、配置、升级、故障诊断和排除等活动，根据具体的实际情况，还可能包括计划、主动预防、监控等活动。

## 2. 服务与管理要求

### 服务要求

1. 上岗人员必须有 3 年以上运维工作经验，且通过乙方技术培训和考核，培训、考核内容必须涵盖外包服务所有内容。
2. 乙方必须保证一周举行 1-2 次技术培训。
3. 运维人员在 1 个月内必须熟悉医院各科室分布情况、各硬件、网络分布情况。
4. 运维人员必须自备运维工作中所有常用相关工具。

### 管理要求

1. 运维人员必须本着“服务至上，用户第一”的态度接受工作，遵守甲方制定的所有相关制度和考核，并严格执行。
2. 运维人员必须统一工作着装，严格执行服务流程，并规范服务用语。
3. 运维人员不少于 5 人，（其中驻场运维人员 4 人，二线技术支持人员 1 人，驻场

人员中包含 1 名驻场管理人员)。

4. 未经甲方同意，不允许变更驻场运维人员及机构配置，如有变动必须以书面形式申请变更并由甲方审批，否则作违约处理，或者作出相应处罚。

## **2.2.1 服务对象、地点和范围：**

### **2.2.1.1 IT 桌面支持服务外包服务对象、地点：**

2.3 在克拉玛依市独山子人民医院管辖范围内的所有区域和医院医疗信息系统所延伸到的区域。

### **2.2.1.2 IT 运维外包硬件范围：**

克拉玛依市独山子人民医院质量信息部管辖内的所有信息化机房设施、机房设备、信息化设备，所有科室配置的桌面信息化设备、移动信息设备。

### **2.2.1.3 IT 运维外包医疗业务系统、软件维护范围**

所有医疗信息系统日常维护、操作系统、桌面安全防护系统、办公软件、常用软件，对新投入使用的系统，从筹备开始，直至上线，将自动加入运维范围。

## **2.2.2 服务与管理内容**

### **2.2.2.1 IT 桌面支持服务外包技术服务支持**

2.2.1.1 2024 年 10 月 14 日前建设完成规范化的 IT 桌面运维管理体系，符合甲方要求，并对各项运维指标量化。

2.2.1.2 接入层交换机端口以外的网络管理、配置、修改、故障排除。

2.2.1.3 计算机硬件故障检测、排除、更换、报修。

2.2.1.4 计算机操作系统安装、故障排除、系统优化、补丁更新。

2.2.1.5 办公相关软件的安装、升级、更新。

2.2.1.6 客户端软件安装及配置。防病毒软件安装、病毒库更新、病毒检测、病毒清除、病毒信息汇总提交。

2.2.1.7 打印机、传真机的安装、使用培训、耗材更换、故障排除、定期维护保养。

2.2.1.8 复印机的安装、使用培训、耗材更换、故障排除、定期维护保养。

2.2.1.9 扫描仪的安装、使用培训、故障排除、定期维护保养。

2.2.1.10 投影仪的安装、使用、故障排除、定期维护保养。

2.2.1.11 预防性维护：日常巡检客户端系统健康状况、定期系统优化。

2.2.1.12 IT 项目协助（培训、会议等集中桌面支持、客户端安装）。

2.2.1.13 计算机的优化保养服务：显示器、主机外观、键盘、鼠标的清洁服务和硬盘空间整理、注册表优化、开机速度优化。每三个月保养一次，采用按照部门分批集中整理方式。

2.2.1.14 打印及其它外设清洁保养服务：对打印机或者扫描仪进行集中的清洁保养服务，包括对打印机外观、内部送纸器、传动系统，以及零件进行清洁保养，保证设备的正常使用与清洁，延长设备使用周期。

2.2.1.15 机房动力环境设备的定期巡检与保养，故障排除，故障维修（其他供应商或建设方维保期过后，由乙方提供维保服务，所产生的费油由乙方承担；机房动力环境设备包括：机房空调、机房视频监控系统）。

2.2.1.16 所有机房网络设备的配置、调试、巡检、故障排除，故障维修。

2.2.1.17 服务器及存储设备的配置、调试、巡检、故障排除、故障维修。

2.2.1.18 虚拟服务器的配置、调试、巡检、故障排除、故障维修。

2.2.1.19 信息安全检查：每年至少进行 2 次信息安全检查，对甲方信息安全系统

进行系统漏洞安全扫描，并提供记录文档和诊断报告及整改方案。

2.2.1.20 数据简单恢复：遇数据丢失恢复等涉及数据的重要操作应升级管理，需甲方技术人员确认方可进行。

2.2.1.21 建立信息软件、硬件台帐，并承担每周、每月度、每季度、每年度的登记和更新工作。绘制网络拓扑图，并根据实际维护情况及甲方要求不定期进行更新。

2.2.1.22 提供最佳的电脑升级方案，用最少的费用做到最好的性能。

2.2.1.23 甲方的要害部门（门诊楼、急救中心、分布于其他楼宇的收费室及前台服务部门）要求提供服务时，乙方应在 15 分钟内到达现场（全天 24 小时）；其他部门自报修故障之时起的 30 分钟内到达现场，进行维护工作。如故障设备在 8 小时内不能修复，乙方需提供符合正常使用条件的备用设备或备用配件。每个季度至少完成一次全院所有科室的常规性信息设备巡检工作。

2.2.1.24 维护由于网络造成的故障，如：检查网络线缆线路，更换由甲方提供的网络设备，保证线路及设备的正常运行，但不包含网络线路布设。

2.2.1.25 当甲方新增业务系统，甲方协调业务系统提供方进行安装培训，系统提供方并与乙方共同完成此项工作。

2.2.1.26 当甲方更新或改动业务系统后，乙方需配合业务系统提供方共同完成客户端及服务端业务恢复工作，并保证正常运行。协助甲方为硬件范围内设备、服务器进行搬迁、安装、维护。

2.2.1.27 每年免费为甲方员工提供不少于 2 次的 IT 基础知识讲座及操作培训，并保证培训质量。

2.2.1.28 设立呼叫中心及专用维护报修电话及手机，用于处理各个科室报修故障及各个系统常见问题维护，范围详见：2.1.2、2.1.3。

### 2.2.2.2 管理服务支持

对甲方服务范围内的所有 IT 设备提供资产管理、服务管理与统计报告服务。该项服务是在手工服务和计算机软件管理系统的基础上结合起来的服务，针对此项服务，乙方可选择自行选择购置成熟的软件产品或定制开发。该服务包括如下内容：

2.2.2.1 设备资产管理服务：服务范围内完整记录资产的相关信息，包括设备相关详细信息、维修记录等。

2.2.2.2 维护、维修、保养服务：对与设备相关的维护、维修、保养提供全过程记录。

2.2.3.3 汇总其他应用软件开发商的服务情况，每个月提交各应用软件服务商的服务情况分析和存在问题。

2.2.2.4 知识库管理：对所有的相关设备提供使用维护方法、常见问题解答以及用户问题提交进行管理。

2.2.2.5 对服务对象、内容及管理工作进行分析、评价、改进，向甲方提供管理建议。

2.2.2.6 用户评价管理：对甲方提供全面的用户评价与管理，以监督乙方的服务质量，改进服务质量和服务协议等级。

### 2.2.3 服务形式及时间

服务形式	服务时间
热线支持	7×24 小时×365 天，响应时间量化至单位时间
现场支持	7×24 小时×365 天，响应时间量化至单位时间



## 2.2.4 硬件维修费用及形式

### 2.4.1 保修期内的设备

2.4.1.1 保修：对于在原厂商保修内，原厂商的上门服务的设备，通知原厂商的维修中心直接提供上门维修服务，并做详细登记。

2.4.1.2 送修：对于在原厂商保修期内，需送原厂商授权维修中心的设备，应由设备供应商或系统集成商送原厂商授权维修中心维修，在约定期限内返回，人工及运输费用由甲方或设备供应商承担，并做详细登记。

### 2.4.2 保修期外的设备

对于超出保修期需修理的设备，乙方应首先询问维修报价，获得报价单后请甲方外包管理负责人签字确认之后报修；产生的配件及维修费用由设备使用单位承担，采购流程按甲方现行规定执行，并做详细登记。

### 2.4.3 升级及耗材更换

设备升级所产生的配件和耗材费用由设备使用单位承担，采购过程执行甲方现行规定，并做详细登记。

## 2.2.5 服务质量保证及考核

乙方在整个服务过程中应提供和保持一套质量保证体系和严格的质量控制程序，保证使用适当合格的人员为甲方提供服务，保证按本合同规定提供的服务满足合同要求，符合本项目目标。

### 2.2.5.1 服务质量指标

详见附件 2《IT 桌面服务外包服务质量及管理考核表》

### 2.2.5.2 服务质量考核标准

根据 2.5.1 服务质量指标规定，每月对乙方考核如下：

1) 客户每季度满意率<90%，按合同总价月平均维护费 10%扣除，每降低 5%，追加

扣除合同总价月平均维护费的 3%。

2) 服务指标里其余项未达标的，按合同总价月平均维护费 5%扣除。

## 2.2.6 服务人员要求

2.6.1 乙方应对本合同项下服务的质量、进度、安全等全面负责。乙方应本合同要求成立项目组，甲方也须指派相关部门和人员代表甲方履行合同，配合乙方项目组开展工作。

2.6.2 乙方须任命并保持一名经验丰富的项目经理，代表乙方履行本合同。乙方为项目组配备的各专业人员和管理人员都应满足甲方关于本合同对项目人员的技术要求，乙方应保证所配备的人员是足够的、称职的和有经验的。乙方项目组主要人员构成详见下表：

角色	工作范围及职责
服务经理	与甲方负责人沟通与协调外包项目中的各项事宜； 与甲方负责人定期召开服务评估会议； 处理甲方的终端用户的投诉问题并进行书面报告； 负责制定外包服务的工作流程及规范相应的文档； 制定及执行服务工程师的考核政策； 服务工程师的日常管理工作； 对甲方的终端用户进行服务回访工作； 服务工程师上岗的培训工作。
服务工程师	按照外包服务合同中的各项要求为甲方提供支持服务； 遵守甲方公司的各项规章制度； 按照服务流程工作并及时填写现场服务报告和相关文档、记录； 及时向服务经理反馈甲方提出的超出服务范围的要求； 及时向技术负责人反馈现场未解决的问题； 按时提交月工作报告给服务经理及技术负责人。
技术负责人	保证服务工程师的技术水平达到服务的要求； 指导、协助服务工程师解决客户端问题； 协助服务经理完成驻场工程师的考核工作； 负责服务工程师进行技术技能方面的培训。

2.6.3 项目组的主要人员在本项目工作期间应保持稳定和连续，原则上不能进行项目人员变动。特殊情况下乙方需要变动人员的，应事先由乙方提出书面申请，得到甲方的同意后方可变动，新任人员必须在工作资历、业务经验等方面优于被替换的人员。

2.6.4 若甲方认为乙方的人员不能胜任项目要求，有权要求乙方更换人员。乙方有

责任在合理时间内更换人员，所发生的费用由乙方承担。

### 2.2.7 合同生效及服务期限

合同自甲、乙双方签字盖章后生效，履行期限自 年 月 日至 202 年 月 日止，考核乙方全年度服务质量，考核合格后，合同履行期限届满前 30 日内，若双方对继续履行本合同无异议，则合同履行期限自动顺延一年。合同的服务范围及服务内容、服务价格保持不变。

## 3. 双方的权利和义务

### 3.1.1 甲方的权利和义务

3.1.1 甲方负责监督乙方制定有关的各项规章制度、操作规程、技术规范，并负责推动各项规章制度在甲方内部的贯彻执行。

3.1.2 甲方应在甲方各有关机构和部门内明确乙方的职责和权利，应给予乙方项目人员对本项目及接触相关资料、软件的授权。

3.1.3 甲方保证乙方根据其在本合同中的要求所提供的服务，不会侵犯第三方的权益。

3.1.4 甲方应指定专人配合乙方的工作，负责协调甲方上述各项责任和义务的落实，乙方在甲方工作期间，应遵守甲方的规章、制度，接受甲方的管理。

3.1.5 甲方根据本单位的规定提供相应软件和体系运行文档(详见附件 1)。

3.1.6. 甲方将根据本合同及甲乙双方制定的各项规章制度、操作规程和技术规范的内容，监督乙方项目人员工作情况，并以此作为对乙方所提供服务的考核标准。

3.1.7 甲方对乙方进行两次相关标准、维护方法的培训。

3.1.8 甲方有权定期对乙方所派遣的项目人员的工作情况和技术水平、技术经验进行考核，并有权根据考核结果和实际工作情况，要求乙方及时更换人员。

3.1.9 甲方有权定期或不定期地检查乙方对甲方系统的运行管理工作情况。

3.1.10 甲方有权在系统出现问题的第一时间从乙方获得消息，有权要求乙方及时采取相应措施并提供异常情况的报告。

3.1.11 甲方保留对服务条款进行调整和修改的权力。

### **3.2.2 乙方的权利和义务**

3.2.1 乙方有权向甲方索取服务范围内软件、设备技术资料。

3.2.2 乙方不得向本方技术服务小组以外及任何第三方提供甲方提供的设备资料、软件及相关各类文档。

3.2.3 乙方负责按甲方指定号码建立统一的报修热线服务电话，自行就近安排服务办公场所，购置相关服务设备、器材，保障服务条件。

3.2.4 乙方负责组织专门的技术支持小组，专职负责甲方桌面支持服务，并向甲方提供技术服务人员联系方式。技术小组人员应具备一次培训后独立服务能力。

3.2.5 乙方同时组织专门的技术专家支持小组，作为技术支持小组的后台技术支持，专门负责处理乙方运行维护小组现场解决不了的技术问题。

3.2.6 乙方提供上述运行维护小组、技术专家支持小组人员的背景资料给甲方，乙方保证运行维护小组人员的相对稳定，如乙方需更换人员须提前一周与甲方协商，并征得甲方同意。

3.2.7 乙方有责任按照甲方要求提交相应的报告和信息。

3.2.8 乙方运行维护小组人员必须遵守甲方的各项规章制度和程序文件操作规范和技术规范。

3.2.9 乙方负责建立甲方的桌面运维收集的问题库，并在维护期间不间断补充完善该库，以便对甲方提供相应技术支持，并定期将问题库报送甲方。

3.2.10 乙方每周向甲方提交一份周工作报告。

3.2.11 乙方每季度向甲方提交服务满意率报告、问题分类汇总分析报告。

3.2.12 乙方每年度向甲方提交运维年度报告。

3.2.13 甲方桌面系统出现大范围异常情况时，乙方应本着降低应用系统运行风险的原则，采取相应措施，在最短的时间内给予解决；对相关产品的故障问题，负责联系产品供应商，并协助问题的解决。

3.2.14 由于乙方责任，造成甲方设备、附件的丢失、非正常损坏等，乙方应按相关价值进行赔偿。发生泄密事件必须及时进行补救，并在第一时间向用户报告情况。

3.2.15 作为甲方的运行维护部门一个重要组成部分，乙方技术支持小组接受服务范围内甲方正常工作管理。

3.2.16 乙方有义务接受甲方对系统运行管理工作情况的定期或不定期检查。

#### 4. 服务费用与支付方式

4.1 本合同价款为       元，（人民币大写：       元整），包含但不限于乙方和所有乙方人员的差旅费、住宿费、津贴、保险、税金等，甲方不再支付额外费用。

4.2 IT 桌面支持服务外包费用支付方式按照下列规定执行：

4.2.1（按照季度支付）：每三个月经甲方现场负责人对乙方进行服务质量及管理的考评，考评结果合格支付相应服务费用。

4.2.2 本合同价款包括 税金，乙方须提供发票。

#### 5. 不侵权声明

5.1 乙方声明其对服务过程中所提交的服务成果和使用的技术、软件、资料或物品等不存在任何权利瑕疵或潜在缺陷，不存在其本国或使用地国家法律的禁止规定，甲方不承担因为已按照乙方正确合理的要求使用而产生侵犯任何人权利或违反任何法律规定的后果。

5.2 如果甲方因上述侵权或违法遭到索赔或追诉，甲方应当立即通知乙方，乙方应当处理该索赔或追诉第三方，承担由此而引起的一切法律和经济责任，除了提供乙方抗

辩所需的合理的信息和支持，甲方对此不承担任何责任。如果由于上述原因，经过法律程序最终确定服务提交成果和使用的有关技术、软件、资料或物品将被限制使用，乙方应当按照甲方的选择，立即做出如下安排并承担相应的费用：

- 1) 为甲方购买继续使用该产品或服务的使用权；
- 2) 修改该产品或服务使其不会造成侵权；
- 3) 用同等功能的、未被主张为侵权的、甲方认可的替代物代替该产品或服务；
- 4) 乙方将退还甲方已支付的合同款项，并应补偿由于限制使用给甲方造成的损失。

## **6. 健康、安全生产及环境保护**

- 6.1 乙方在甲方地点工作应遵照执行甲方 HSE 体系标准。
- 6.2 乙方应按照甲方 HSE 体系标准建立适合自己管理的 HSE 体系。
- 6.3 乙方应对员工进行必要的 HSE 培训。
- 6.4 乙方应对岗位进行风险识别。

## **7. 转让与分包**

7.1 任何一方在未征得对方同意的情况下，不得向其他第三方部分或全部转让其应履行的合同义务。

7.2 在未经甲方书面同意的情况下，乙方不得将所承担的服务分包给其他第三方。

## **8. 服务变更**

8.1 甲方在合同执行过程中，有权改变、增加或减少服务内容，提出服务变更。

8.2 乙方在收到甲方服务变更的通知后，应尽快提交实施服务变更的措施及实施进度计划。甲乙双方将就乙方提交的实施措施及进度计划进行协商，并签订服务变更备忘录（或补充协议），乙方负责组织实施服务变更。

8.3 上述变更如涉及到项目的重大改变及服务内容、对象之外的工作量增加，经双方确认，甲方应给予乙方相应的服务费用补偿；如涉及到项目的重大改变及服务内容、对象的工作量减少，经双方确认，乙方应相应的减少服务费用。

## 9. 服务暂停

9.1 甲方有权决定暂停全部或部分合同规定的服务，乙方接到甲方的暂停通知后，应立即停止有关的工作，并对已完成的工作进行妥善处理。没有被暂停的工作应该继续进行。

9.2 由于乙方的过错导致甲方提出暂停工作，乙方只有在采取改进的措施得到甲方批准后，方能继续进行被暂停的工作。在这种情况下，甲方将不对乙方做任何补偿，但在甲方提出暂停之前乙方已经完成的并符合合同要求通过甲方验收的服务，甲方应按合同规定支付相应的报酬。未经甲方同意，合同服务进度不得进行调整。

9.3 如果暂停工作是甲方原因引起，并且涉及到服务费用和工作进度问题，甲、乙双方将就上述问题进行协商，对服务费用和工作进度做相应调整。对乙方因工作暂停而额外增加的合理的直接费用，甲方应给予补偿。

## 10. 合同终止

10.1 若任何一方未能按合同规定履行义务或履行义务不符合合同约定，则构成违约。如果一方发生违约行为，另一方有权发出书面通知要求违约方及时予以纠正或补救，并可要求违约方对违约行为纠正或补救后还有的损失予以赔偿。如违约方在 30 天内未做出纠正或补救，或与守约方达成谅解，则守约方有权发出终止合同的书面通知，本合同自该等终止通知送达之日起终止。

10.2 由于乙方存在过错导致甲方提出终止合同，甲方有权采取必要的补救措施。甲方可以适当的条件购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买该等类似服务所超出的那部分费用负责。

10.3 如果乙方在本合同的招标投标和签订履行过程中有腐败和欺诈行为，甲方可向乙方发出书面通知终止本合同。本合同自该等终止通知送达之日起终止。

A. “腐败行为”是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响相关人员

在合同招标投标和签订履行过程中的行为。

B. “欺诈行为”是指为了影响合同招标投标和签订履行过程而谎报事实，损害甲方的利益。比如乙方与其他投标人串通投标，使各投标价丧失竞争性，剥夺甲方从自由公开竞争中所能获得的利益。

10.4 如果一方被宣告破产或无清偿能力，另一方可以书面形式通知对方终止本合同而不需承担任何补偿责任。该方终止合同将不损害或影响其已经采取或将要采取的任何行动或补救措施的权利。

## 11. 责任限制

11.1 在法律允许的范围内，对与本合同有关的违约责任的任何索赔，责任方的赔偿责任仅限于赔偿直接的实际损失，不包括间接的经济损失。

11.2 违反本合同所有权或知识产权、不侵权声明的规定，或因人身伤害或财产损害，或其他侵权损害引起索赔的，责任方的赔偿责任以法院裁决或双方和解协议为准。

## 12. 人员保险

乙方在整个合同执行期间对其为本项目派出的人员和投入的设备财产负责购买适当的保险来保障可能发生的损失。甲方对不是因其自身过错引起的乙方人员或设备财产的损失不承担任何责任和费用。

## 13. 保密

13.1 在合同履行期间，乙方所获得的一切原始资料及在服务过程中所取得的与履行合同有关的甲方既有工作成果及相关资料属甲方所有，乙方负有保密义务。未经甲方书面同意，乙方不得在合同期内或合同履行完毕后以任何方式泄露。保密信息包括但不限于图纸、图表、数据等。但下列信息不属于保密信息：

A、已进入公共领域的信息；

B、从任何对信息不承担保密义务的第三方合法获得的信息；



13.2 对于属于乙方所有的新技术和新方法，甲方负有保密义务，未经乙方书面同意，不得以任何方式泄露。

13.3 本保密条款在本合同终止后二十年内，仍具有法律约束力。

#### 14. 不可抗力

14.1 不可抗力是指合同的任何一方不能预见、对其发生和后果不能避免并无法控制克服的事件，包括但不限于战争、罢工、动乱、政府机构的行动以及严重的自然灾害以及其他双方同意的情况。

14.2 由于不可抗力事件的发生，导致合同任何一方延误履行或不能全部或部分履行本合同规定的义务，在不可抗力影响的范围内不应视为违反合同。不可抗力造成任何一方的直接或间接的损失（除本合同另有规定外）均应由各方自行承担。

14.3 不可抗力事件发生后，受影响的一方应当采取适当措施防止损失的扩大，并在一周内以书面形式通知另一方，对不可抗力影响做出解释说明。双方应进行友好协商，采取补救措施降低损失程度。

#### 15. 不弃权

除非另有规定，本合同履行过程中，一方未行使或延迟行使其在本合同项下的权利，并不构成对这些权利的放弃，而单一或部分行使这些权利并不排斥任何其他权利的行使。

#### 16. 适用法律

本合同适用中华人民共和国现行法律并依该等法律进行解释。

#### 17. 争议解决

17.1 本合同所引起的或与本合同有关的一切争议，双方应尽最大努力通过友好协商解决。

17.2 如果争议在友好协商后不能解决，争议任何一方均可向合同签订地有管辖权的人

民法院提起诉讼。

17.3 在争议解决期间，除正在争议的部分外，双方应继续履行本合同规定的其它义务。

## 18. 违约责任

18.1 乙方不能完成服务项目，应当承担合同金额 20%的违约金，并赔偿给甲方造成的直接损失，同时甲方有权单方解除合同。

18.2 乙方违反本合同第 13 条保密条款的，应当承担合同总额 20%的违约金，并赔偿由此给甲方造成的损失。

18.3 其他约定：无。

## 19. 通知

委托方(甲方)：克拉玛依市独山子人民医院

通讯地址：新疆克拉玛依市独山子区长庆路 1 号

联系人:张祎

电话:13809922823

受托方(乙方):

通讯地址:

联系人:

电话:

## 20. 其它约定

20.1 本合同未尽事项，由甲乙双方根据国家法律、法规及有关规定协商另行订立补充协议，双方共同遵照执行。

20.2 本合同正本一式 6 份，甲方执 3 份，乙方执 3 份。执行本合同所需要的通知、报告及其一些通讯信件，均以书面形式有效并以书面形式传送到甲乙双方指定的地址。

200.3 保密协议为本合同的附件，与本合同具有同样的法律效力。

委托方(盖章): 克拉玛依市

法定代表人(负责人)

或委托代理人:

联系人:

日 期:

受托方(盖章):

法定代表人(负责人)

或委托代理人:

联系人:

日 期:

附件 1 一、体系运行文档清单

序号	文档名称	文档描述/说明	备注
1	热线支持流程文档	电话支持流程说明	
2	事件管理流程文档	用于 IT 支持流程说明	
3	用户投诉处理流程文档	用于对投诉事件的处理流程	
4	岗位职责描述	支持小组职责描述	
5	人员管理考核规定	用于管理的考核细则	
6	桌面维护技术标准	IT 技术支持的技术说明	甲方提供资料
7	机房维护技术标准	IT 技术支持的技术说明	
8	工作记录表单	每次支持的记录及用户评价	
9	周工作报告表	向甲方提供	
10	IT 桌面支持项目实施方案	说明组织做好该项的工作计划	
11	设备管理台帐	服务范围内设备信息	电子台帐
12	问题知识库管理文档	对解决的问题进行知识管理	
13	岗位风险识别	根据甲方 HSE 管理体系建立	

附件 2：IT 桌面外包服务质量及管理考核表

类别	序号	指标名称	目标值	考核值	计量单位	考核办法	考核内容
服务指标	1	热线响应时间	≤30S	90%	S	通过抽查、用户反馈来计算考核值；	电话接通需要的时间；
	2	热线接通率	90%	90%	%	$(1 - \text{占线电话次数} / \text{总事件数}) * 100\%$	电话占线、无法接通
	3	现场服务响应时间	≤30min	90%	%	通过抽查、用户反馈来计算考核值；	工程师人员到达现场的内容应小于 30 分钟；
	4	技术人员服务满意度	≥90%	90%	%	$(\text{满意} + \text{非常满意}) / \text{总的有效满意度调查表数量} * 100\%$	工程师现场服务时的态度、语言等；
	5	现场技术水平满意度	≥90%	90%	%	$(\text{满意} + \text{非常满意}) / \text{总的有效满意度调查表数量} * 100\%$	工程师技术水平的高底，用户的满意程度；
	6	问题解决周期	≤8h	90%	%	通过每月调查、事件报告统计、电话抽查统计、派工时间与结束时间考核值；	工程师现场解决问题的时间应小于 8 小时；
	7	一次性问题解决率	≥90%	90%	%	通过每月维护事件报修统计和报告统计；	工程师对现场问题一次性解决率不低于 90%；
	8	用户投诉		10%		接到用户投诉,按合同执行	用户直接投诉；
	9	电话故障解决率		10%		$(\text{电话解决事件} / \text{总事件数}) * 100\%$	提升电话解决故障比例
业务管理	1	IT 外包运维体系完善		3%		定期（半、季、月）更新 IT 外包运维体系文档资料；运维工具满足实际工作需求；甲方提出的存在问题，乙方都要有反馈意见和执行情况总结。以上内容在门户上要留有记录。	本月是否解决上月 IT 外包运维体系中存在的问题；更新 IT 外包运维体系文档资料；运维工具满足实际工作需求；甲方提出的存在问题，乙方都要有反馈意见和执行情况总结。
	2	周工作总结		1%		以 IT 外包信息门户上传时间为准（本周五 18 点前）；上传时间占 0.5%；内容不全面占 0.5%	上传时间、内容是否全面（本周工作、下周计划）；

	3	基础数据质量		1%	抽查设备基础信息数据，发现不合格项，占 0.1%	设备信息全面、准确（派工、回访等内容），“故障描述”、“维护措施”有可操作性；
	4	知识库更新		1%	根据“IT 外包服务知识库”站点更新数据显示，少一条按 1%考核；	更新数据包括：站点内的所有栏目，大于等于 5 条数据；
	5	设备定期巡检		1%	根据设备巡检计划的执行情况，检查用户巡检登记表，每发现一处问题按 1%考核；	完善设备信息、清理系统垃圾、病毒库更新、补丁、恶意插件、OFFICE、OA、合同、MES、ERP、IE
人员管理	1	员工精神面貌		/	员工考核条例执行	严格执行甲方的各项规章制度，统一着装，佩戴统一标示，
	2	人员需求		2%	缺少人员按每人每天 2%考核；	保证常驻人员 5 名工程师
	3	人员出勤		/	一次按乙方《员工考核条例》执行，三次以上者按按服务满意率 2%考核	迟到、早退、酒后上岗
	4	人员更换		5%	更换人员按每人每月 5%考核	未经甲方同意更换驻场运维人员；
技术提升	1	内部培训		1%	检查培训记录，更新站点培训资料，每月不得少于一次；	（频次）每月举办一次内部培训，有记录、有资料；
	2	技术考试		/	不合格人员按乙方《培训管理奖罚条例》执行。连续二次考核不合格者，退出 IT 外包项目组；	每月一次实操考试

## 第五章 响应文件格式

封面格式

正本或副本

响 应 文 件

项目编号：

项目名称：

供 应 商：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期： 年 月 日

## 格式1 响 应 函

\_\_\_\_（采购人的名称）：

我方全面研究了“\_\_\_\_\_”项目招标文件（文件编号：\_\_\_\_\_），决定参加本项目招标。我方授权\_\_\_\_（姓名、职务）代表我方\_\_\_\_（供应商的名称）全权处理本项目招标的有关事宜。

1、我方自愿按照招标文件规定的各项要求向采购人提供所需服务。我单位愿以人民币\_\_万元的投标报价完成招标项目的所有内容。

2、若我方成交，我方将严格履行合同规定的责任和义务，保证按采购人要求我方承诺完成所需服务及应尽义务。

3、我方为本项目提交的投标文件电子版一份。

4、我方愿意提供采购人可能另外要求的，与招标有关的文件资料，并保证我方已提供和将要提供的文件资料是真实、准确的。

5、我方完全理解采购人不一定将合同授予最低报价的供应商的行为。

6、投标有效期：自投标截止之日起 90 日历天。

供应商名称：                    （盖章）

法定代表人或授权代表（签字）或盖章：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

传    真：

日    期：    年  月  日



格式2 商务报价一览表（首次）

项目名称：

币种：人民币

序号	名称	投标人承诺
1	投标报价（万元）	小写：
		大写：
2	服务期限	
3	项目负责人	
4	供应商其它说明（由各供应商根据本采购项目要求自行列出需说明及承诺内容）	
<p>报价包含的内容：克拉玛依市独山子人民医院 IT 运维外包服务应承担的所有工作以及合同条款、技术规范及标准、项目采购需求、招标文件约定的全部内容。</p>		

供应商(盖章)：

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

报价日期： 年 月 日

注：1、供应商须按本商务报价一览表格式制作“商务报价一览表（最终）”，并加盖单位公章，经磋商后由各供应商填写最后投标报价自行上传至政采云平台。

### 格式3 中小企业声明函（服务）

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）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：

1、（标的名称），属于软件和信息技术服务业（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：

#### 格式 4 法定代表人资格证明书

单位名称：

地址：

姓名：            性别：            年龄：            职务：

系\_\_\_\_\_（单位）的法定代表人。为\_\_\_\_\_的项目，签署上述项目的响应文件、进行合同磋商、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

供应商：（盖章）

日期：     年    月    日

法定代表人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式 5 法定代表人授权书

本授权委托书声明：我\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（供应商名称）的法定代表人，现授权委托\_\_\_\_\_（供应商名称）的（姓名），其身份证号为\_\_\_\_\_为我供应商代理人，以本供应商的名义参加\_\_\_\_\_（采购人）\_\_\_\_\_（磋商项目名称）的磋商活动。

代理人在递交响应文件、磋商、合同磋商过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

本授权委托书期限自\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日起至\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日止。

委托代理人无转委托。特此委托。

委托代理人：                    性别：                    年龄：

单位：                            部门：                    职务：

供应商：（盖章）

法定代表人：（签字或盖章）

委托代理人：（签字或盖章）

日期：          年      月      日

委托代理人身份证复印件或扫描件（正、反两面）

注：法定代表人身份证复印件或扫描件应反映出证件有效期等所载内容。

格式 6 供应商资格声明

供应商名称					
地 址					
主管部门		法定代表人		职 务	
注册时间			经济类型		
营业执照号					
近三年内（2021 年 1 月至今）在经营活动中 有无重大违法纪录					
是否依法缴纳 税收			是否依法缴 纳社会保 障 资金		
单 位 概 况	注册资本	万元	占地面积	平方米	
	职工总数	人	建筑面积	平方米	
	资 产 情 况	净资产： 万元		固定资产原值：	万元
		负 债： 万元		固定资产净值：	万元
财 务 状 况  (近三年 2021 年 1 月至今)	年份	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)
经营范围					
备注					

我们保证上述声明中的资料和数据是真实的、正确的，我们同意如贵方要求，可以出示相关证明文件。

供应商（单位公章）：

授权代表签字或盖章：

电话号和传真号：

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

格式7 项目管理、服务及其它人员情况表

名 称	姓名	职务	职称	证书	主要资历、经验及承担过的项目
项目负责人					
...					
...					
...					
项目主要人员					
...					
...					
...					
其他人员					
注：需完整反映本项目要求的所有拟派人员信息，并提供相应证书，行业资格证、工作经历所提供的资料均附于本表后，作为本表的附件。					

供应商（盖章）：

法人代表人或委托代理人签字或盖章：

年 月 日

格式8 近三年（自2021年1月1日至今）同类项目业绩表

年份	项目名称	用户名称	完成时间	合同金额	完成项目质量	用户联系电话	备注

注：供应商以上业绩需提供有关书面证明材料。“合同金额”需提供合同复印件；“完成项目质量”需提供合同验收合格或用户单位书面证明材料。

供应商：（盖章）

法定代表人或委托代理人（签字或盖章）：

年 月 日

格式9 资格性/符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
符合性审查		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页
		<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见响应文件第( )页

注：以上材料将作为投标供应商有效性审核的重要内容之一，供应商必须严格按照其内容及序列要求在响应文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！供应商根据自查结论在对应的打“√”。



## 格式 10 政府采购诚信承诺书

\_\_\_\_\_ (单位名称或个人), \_\_\_\_\_ 统一社会信用代码  
(个人身份证号) 是具备《政府采购法》第二十二条件的供应商, 本单位在参加克拉玛依地区  
政府采购活动时, 承诺如下:

(一) 严格遵守国家法律、法规和规章, 全面履行应尽的责任和义务。

(二) 保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效, 并对所提供资料的真实性负责; 我单位(个人) 在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第二十二第一款第(五)项所称重大违法记录。

(三) 承诺本单位(个人) 自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

(四) 承诺本单位(个人) 将按照信用管理要求, 按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

(五) 承诺本单位(个人) 不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争, 守合同、重信用, 维护经营者、消费者的合法权益。

(六) 失信主体承诺本单位(个人) 依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

(七) 承诺本单位(个人) 同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定, 经查实, 愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚, 承担违约责任, 并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定, 违背承诺约定行为作为失信信息, 记录到市公共信用信息管理系统平台, 并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日