**采购文件**

 **（货物类）**

**深圳市儿童医院**

**评标信息**

价格分计算（每个供应商可进行两次报价，以第二次报价为最终报价）：价格分=[1-（投标报价-最低价）/最低价]×价格分权重。

当价格分<0时，取0。

最低价是指所有有效报价中最低的投标报价(**注：投标人的报价明显低于其他投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应在评标现场提供书面说明和相关证明材料；不能证明其报价合理性的，将其作为无效投标处理**）。

评审委员会在评标时，应按照以下量化的评审因素，对各投标文件进行分析和比较：

**本项目详细评分细则如下表：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项 | 权重 |
| 1 | 价格 | 10 |
| 2 | 技术、商务部分 | 44 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 项目培训方案 | 10 | 专家打分 | **考察内容：**根据招标文件的需求和投标文件项目项目培训方案响应情况进行横向比较，分档评分：**优评分标准：**投标文件提出的项目培训方案内容全面扎实，完全符合项目要求；提出的工作流程专业规范，针对性强，具有很好的可行性；**良评分标准：**投标文件提出的项目培训方案内容较为全面，较好地符合了项目要求；提出的工作流程比较专业规范，具备较好的可行性；**中评分标准：**投标文件提出的项目培训方案内容涉及项目的主要方面，基本符合项目要求；提出的工作流程、可行性一般；**差评分标准：**投标文件提出的项目培训方案内容不完整，不符合项目要求；提出的工作流程可行性较差。评价为优得10分；评价为良得6分；评价为中得2分；评价为差不得分。  |
| 2 | 项目进度安排、技术保障措施及方案 | 12 | 专家打分 | **考察内容：**根据招标文件的需求和投标文件项目实施进度、技术保障措施等响应情况进行横向比较：**优评分标准：**投标文件紧密围绕项目的实际情况进行实施进度安排，安排合理高效，提出的技术保障措施等针对性强，可行性高；**良评分标准：**投标文件围绕项目的实际情况进行实施进度安排，安排较为合理有效，提出的技术保障措施等具有较强的针对性和较高的可行性；**中评分标准：**投标文件围绕项目的实际情况进行实施进度安排，安排较为一般，提出的技术保障措施等的针对性和可行性一般；**差评分标准：**投标文件围绕项目的实际情况进行实施进度安排，缺乏安排合理性，未能提出有针对性和可行性的技术保障措施等。分档评分：评价为优得12分；评价为良得8分；评价为中得4分；评价为差不得分。  |
| 3 | 技术要求响应情况 | 12 | 专家打分 | 考察内容：根据招标文件的需求和投标文件响应情况，每负偏离一项扣1分，扣完为止。  |
| 4 | 商务要求响应情况 | 10 | 专家打分 | 考察内容：根据招标文件的需求和投标文件响应情况，每负偏离一项扣1分，扣完为止。  |
| 3 | 综合实力部分 | 40 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 同类业绩 | 30 | 专家打分 | 1. 考察内容：投标人提供2019年11月1日起至本项目投标截止日前，以证明文件落款日期为准的深圳市三甲医院投诉管理服务（或纠纷调解服务或投诉管理软件）项目业绩情况。每提供一项业绩得5分，满分30分。2.证明文件：投标人必须提供类似项目合同关键页或中标通知书，原件备查。未提供证明材料或者提供的证明材料不符合要求或提供的证明材料不清晰导致评审专家无法辨认的，不得分。 |
| 2 | 项目拟使用产品的成熟度及可靠性 | 5 | 专家打分 | 1. 考察内容：为保障所投产品的成熟度及可靠性，投标人需提供产品承诺函，承诺本次所投产品为成熟产品并能立即实施的得5分。提供承诺函，不提供或提供的承诺函不满足要求不得分。 |
| 3 | 服务网点 | 5 | 专家打分 | 1. 考察内容：投标人为深圳企业或非深圳企业，但在深圳市有合法注册的分公司或办事处等机构的，得5分。2.证明文件：须在投标文件中就设立的机构类型进行说明，并提供机构营业执照扫描件，原件备查，未提供不得分。分公司的必须提供分公司营业执照扫描件，售后机构必须同时提供售后服务合作合同及售后机构营业执照扫描件作为得分依据，原件备查。 |
| 4 | 诚信情况 | 6 |
|  | 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分方式 | 评分准则 |
| 1 | 诚信评价 | 6 | 专家打分 | 根据《深圳市财政委员会关于印发〈深圳市政府采购供应商诚信管理暂行办法操作细则〉的通知》（深财购[2017]42号）的要求，投标人在参与政府采购活动中存在诚信相关问题且在主管部门相关处理措施实施期限内的，本项不得分，否则得满分。投标人无需提供任何证明材料，由工作人员向评审委员会提供相关信息。 |

注：1、每项得分均不能超过该项最高分值，得分精确至小数点后两位。

2、缺项或不合格，则该项为0分。

 **项目投标文件**

**开标一览表**

**采购编号：**

**投标人名称（公章)：**

**投标人代表（签字）：**

**投标日期： 年 月 日**

开标一览表格式

### 一、开标一览表

项目编号：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目编号 | 供应商名称 | 软件名称 |
|  |  |  |
| 投标总价（人民币/元） | 实施日期 | 备注 |
|  |  |  |

注：

1、价格应按“采购文件”中规定的货币单位填写。

 2、投标人如果需要对报价或其它内容加以说明，可在备注栏填写。

投标人名称（公章）：

投标人代表（签字)：

日 期：

**二、法定代表人授权委托书**

**本授权书声明：**

注册于 （公司地址） （公司名称） （法定代表人姓名、职务）代表本公司授权 （被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，以本公司名义负责处理在深圳市儿童医院软件采购活动中相关谈判采购事务。

本授权书于 年 月 日签字生效，特此声明。

供应商法定代表人签字（盖章）：

被授权人签字（盖章）：

企业公章：

**法人代表**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**被授权人**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**被授权人**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

**法人代表**

**居民身份证复印件粘贴处**

（请加盖骑缝章）

技术规格偏离表格式

**三、技术规格偏离表**

**注：▲参数为重要参数，投标人必须提供相关证明材料（技术白皮书、彩页、产品说明书或检测报告等），否则按负偏离进行扣分，但不作为废标条款。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标技术要求 | 投标技术响应 | 偏离情况 | 说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

提示：

1、“招标技术要求”一栏应填写招标文件“具体技术要求”的内容。如“具体技术要求”内容空白，则“招标技术要求”一栏应填写招标文件相关的全部技术要求内容)

2、“投标技术响应”一栏必须详细填写投标产品的具体参数，并应对照招标技术要求一一对应响应。

3、“偏离情况”一栏应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

商务需求偏离表格式

**四、商务需求偏离表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 目录 | 招标商务条款 | 投标商务条款 | 偏离情况 | 说明 |
| （一）免费保修期内售后服务条款偏离表 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| （一）免费保修期外售后服务条款偏离表 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |
| （三）其他商务条款偏离表 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |

提示：

1、“招标商务条款”一栏必须填写招标文件“商务需求”的内容（如有），并分别对应“（一）免费保修期内售后服务要求、（二）免费保修期外售后服务要求、（三）其他商务要求”的内容进行填写。

2、“投标商务条款”一栏必须详细填写投标商务条款的内容。

3、“偏离情况”栏中应如实填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。

4、交货期条款为不可负偏离条款，投标文件响应为“负偏离”的，投标文件将按废标处理。

5、开标一览表中填写的“交货期”必须与本表填写的“交货期”一致。如填写不一致，以开标一览表填写的“交货期”为准。

投标分项报价表格式

**供应商认为需要涉及的其他内容报价清单（如有）**

投标人名称（公章）：

投标人代表（签字）：

日 期：

货物说明一览表格式

**六、货物说明一览表（如有）**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物名称** | **型号/规格** | **数量** | **其他** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

提示：提供制造商出具的产品中文说明书、彩页、照片等相关资料。

**七、诚信情况承诺函**

致：深圳市儿童医院

我司参加贵院 招标项目投标，在此郑重承诺：

1、我司未在政府采购活动中出现以下情形之一：

* 1. 被纪检监察部门立案调查，违法违规事实成立的；
	2. 未按规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；
	3. 隐瞒真实情况，提供虚假资料的；
	4. 以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；
	5. 与其他采购参加人串通投标的；
	6. 在采购活动中应当回避而未回避的；
	7. 恶意投诉的；
	8. 向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；
	9. 阻碍、抗拒主管部门监督检查的；
	10. 在政府采购主管部门履约检查中不及格或评价为差的；

（十一）主管部门认定的其他情形。

2、我司已清楚不得作虚假承诺。如违反上述要求作出虚假承诺，其投标将作废，被列入不良记录名单并在网上曝光，一年内不得参加我院投标。

投标人名称（公章）：

投标人代表（签字）：

日 期：

**八、产品质量保证书**

本公司销售的产品是经由国家相关部门严格审核获准进入市场。

为保证您安全、放心地使用本产品，我公司对产品的质量和服务郑重承诺：

1. 使用本产品的患者均能得到公司高质量的售前、售中、售后服务。
2. 因产品质量缺陷造成的伤害和损失（经国家法定权威部门鉴定，情况属实），则与医院无关，由本公司与产品生产厂家负责赔偿责任。
3. 因使用本产品而导致的医患纠纷，在未明确责任前，本公司愿意协助医院积极处理。

销售公司（盖章）：

代表签名：

身份证号：

日 期：

**九、投标人认为需要补充的其他资料（如有）**

# 采购需求文件

|  |  |
| --- | --- |
| **项目背景**  | 为了提升医院服务质量，完成工作目标，根据医院工作思路，围绕“三好一满意”的战略布局，更好地为患者提供满意的医疗卫生服务，医院将始终坚持把患者满意作为衡量医疗卫生工作的出发点和落脚点，提高临床、医技、职能部门的服务能力和水平。通过引进医疗投诉管理系统，构建全院统一投诉管理平台，辅助医院了解各服务环节情况；提供投诉结果输出及分析服务，实现全方位医疗服务结果展示，提升患者满意度；辅助医院管理者考核决策，提高全院服务水平。 |
| **项目概况**  |

| **项目名称**  | **数量** | **单位** | **总预算金额(元)** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 投诉管理软件 | 1 | 项 | 15万 |  |
|  |

 |
|  |  |
| **商务需求**  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **目录** | **商务需求** |
| **（一）免费保修期内售后服务要求** |
| **1** | 免费保修期 | 货物免费保修期壹年，时间自最终验收合格并交付使用之日起计算。 |
| **2** | 维修响应及故障解决时间 | 在保修期内，一旦发生质量问题，投标人保证在接到通知24小时内进行故障处理和修复。 |
| 3 | 产权合法性 | 供应商保证所使用软件的合法性，任何知识产权纠纷与用户无关。 |
| 4 | 相关培训 | 有专业人员对系统操作人员进行专业的培训，并对维修工程师进行维护、维修培训。 |
| **5** | 其他 | 投标人应按其投标文件中的承诺，进行其他售后服务工作。 |
| **（二）免费保修期外售后服务要求** |
| **1** | 维修响应时间 |  在保修期外，一旦发生质量问题，投标人保证在接到通知24小时内进行故障处理和修复。 |
| 2 | 产权合法性 |  供应商保证所使用软件的合法性，任何知识产权纠纷与用户无关。 |
| 3 | 相关培训 |  有专业人员对系统操作人员进行专业的培训，并对维修工程师进行维护、维修培训。 |
| 4 | 其他 | 质保期满后，投标人应继续负责软件系统的维护和技术支持，并提供优质迅速的服务，质保期满后维护和技术支持的收费标准另行协议。 |
| **（三）其他商务要求** |
| 1 | 关于交货 | 1.1签订合同后40工作日内。 |
| 1.2投标人必须承担的设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他类似的义务。 |
| 2 | 关于验收 | 1.1投标人货物经过双方检验认可后，签署验收报告，产品保修期自验收合格之日起算，由投标人提供产品保修文件。 |
| 1.2当满足以下条件时，采购人才向中标人签发货物验收报告：a、中标人已按照合同规定提供了全部产品及完整的技术资料。b、货物符合招标文件技术规格书的要求，性能满足要求。c、货物具备产品合格证 |
| 3 |  关于付款 | 1、付款条件：合同签订后30天内采购方向中标方方付货款30%，货到安装验收合格并提供全额发票后30天内采购方向中标方方付货款65%，验收合格一年后30天内，采购方向中标方支付5%的质保金。 2、由于供应商的原因，未能按时供货，每迟一天罚款合同总额的0.5%；如超过供货期30天，我院将终止合同并通过法律程序对供应商进行索赔。3、由于供应商的原因，在货到一周内未进行安装调试，或安装调试时间超过正常要求，按每超过一天罚款合同总额的0.5%或按我院损失罚款。情节严重者，我院将依法律程序对供应商进行索赔 |

 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **技术要求**  | **具体技术参数要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 管理后台 | 投诉案件概览 | 支持案件查询，查看进展和案件材料； |
| 投诉登记 | 支持登记投诉案件，记录投诉信息、投诉人信息、患者信息，支持文档的上传； |
| 投诉分发 | 有效投诉可分发到相关科室； |
| 投诉调查 | 相关科室或相关职能科室可反馈调查结果，上传案件调查材料； |
| 定责定损 | 支持实时评估案件损失，支持自动测算预估损失金额； |
| 医疗鉴定 | 支持上传医疗鉴定、专家意见等，以便进行责任认定； |
| 投诉处理与结案 | 补充案件调解内容、案件诉讼材料，支持文件上传和存储；填写结案材料，支持文档的上传； |
| 投诉整改 | 支持对案件的原因分析；支持对案件发起整改并通知到相应责任人；支持对整改的落实情况进行跟踪；支持对整改结果进行评价； |
| 统计分析 | 支持对投诉的全院情况、案件数量、赔偿金额进行统计；对案件发生的趋势、分布情况进行分析对比； |
| 历史卷宗管理 | 支持录入历史卷宗；支持自动生成案件卷宗，涵盖投诉处理全流程，支持卷宗不同模块自定义导出 |
| 消息通知 | 在关键节点以站内消息的方式通知到相关责任人，加快流程处理。 |
| 系统管理 | 用户权限管理 | 对系统用户进行管理；支持个人信息的管理；支持用户账户的管理；包括账户的创建、启用、停用、修改密码等；支持用户权限的管理；包括用户功能权限和数据权限的配置管理；包括用户角色的管理； |
| 系统配置管理 | 支持系统菜单的自定义配置；支持系统运行各参数的自定义配置；支持系统各计划任务的自定义配置； |
| 日志管理 | 支持系统各类日志的自动记录，用于监控系统运行状态； |

 |

第二节 具体技术要求

重要提示：

投标人须如实填写《技术规格偏离表》，并按招标文件的要求提供相关证明资料，包括产品原厂说明书或产品彩页等。提供的证明资料与投标响应情况不相符的，视为《技术规格偏离表》填写不实。

### 具体技术要求表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **货物名称** | **招标技术要求** |
| 1 |  | 1.1 |
| 1.2 |
| **……** |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| **……** |  |  |

### 提示：若招标文件本节表格内容空白，则投标人应根据招标文件相关全部技术要求填写“技术规格偏离表”。