客户端运维

招 标 文 件

项目编号：**3101060002606031156 51-06359806-1**（代理机构内部编号：0613-267133124162）

招 标 人：上海市静安区中心医院

招标代理机构：上海机电设备招标有限公司

2026年09月15日

2026 年 9 月

2026年09月15日

上海机电设备招标有限公司

廉洁自律公约

（2016 年修订）

为贯彻落实中央八项规定的精神，不断增强招投标人员廉洁自律意识，牢筑防腐思想防线，提高拒腐防变能力，根据中央有关廉洁自律准则规定，上海机电设备招标有限公司（以下称，甲方）结合工作实际，特制定本公约。参加本招标项目的投标人（以下称，乙方）也应遵守本公约。

一、甲乙双方应当共同遵守法律法规，自觉树立良好的职业道德，强化服务意识、诚实守信、秉公办事，自觉践行本公约。

二、甲方人员不得暗示、索要或接受乙方的礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得向乙方报销个人费用；不得利用职权或者职务谋取私利。

三、甲方人员不得以任何方式和理由向乙方推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

四、甲方人员不得接受可能影响其公正执行公务的乙方宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

五、乙方人员不准以任何形式向甲方人员馈赠礼金、礼券、消费卡，以及各种有价证券和支付凭证；不得接受甲方报销个人费用的要求。

六、乙方人员不准以任何方式和理由接受甲方人员推荐其配偶、子女及其配偶等亲属和其他特定关系人参与本招标项目以及相关经营活动。

七、乙方人员不准邀请甲方人员参加有可能影响其公正执行公务的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动。

八、甲乙任一方人员存在违反本公约行为的，应当依法作出相应的处分；或者甲乙任一方人员存在违反法律法规情形的，应当追究法律责任；乙方人员存在前述情形之一的，将被取消本项目的投标资格。

第一章 招标公告

项目概况

客户端运维招标项目的潜在投标人应在上海市政府采购网获取招标文件，并于 2026-10-08 14:00:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：

项目名称：客户端运维

预算金额（元）：1030000.00 元

最高限价（元）：1030000.00 元

采购需求：

包名称：客户端运维

数量：1

预算金额（元）：1030000.00元

简要规格描述或项目基本情况介绍、用途：

简要规格描述：本次客户端运维服务项目拟对全院信息类终端计算设备、读卡器、自助机等外设的维修；计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务等。本项目相关所有服务全部交由中标人负责，并由中标人提供专业运维管理软件统一管理。

合同履行期限：自合同签订之日起 12 个月。

本项目（不允许）接受联合体投标。

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。

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：本次采购专门面向中小企业采购，承接企业应为中小微企业、或监狱企业、或残疾人福利性单位。

本项目的特定资格要求：

1、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

2、根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库。

3、在投标截止时间前三年内投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人无行贿犯罪行为。

4、与本项目招标代理机构的负责人为同一人或者存在直接控股和管理关系的供应商不得参加本次政府采购活动。

5、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，不得同时参加同一包件的投标或者未划分包件的同一招标项目的投标。

6、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商不得参加本次政府采购活动。

7、本项目不接受联合体投标。

三、获取文件时间

时间：2026-09-15 至 2026-09-21，每天上午 00:00:00~12:00:00，下午 12:00:00~23:59:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：潜在投标人可在规定的时间内通过上述方式获取本项目的招标文件。

售价（元）：￥0 元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026-10-08 14:00:00（北京时间）

投标地点：投标人应在截止时间前在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）上传投标文件。

开标时间：2026-10-08 14:00:00（北京时间）

开标地点：本项目将在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）以线上远程形式开标，不再进行现场开标。投标人应根据《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》的相关操作要求，在开标时间登录上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参加开标。

开标所需携带其他材料：无。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1.本次招标执行支持中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业等相关政策。

2.投标人须保证为获取招标文件所填写的信息和提交的资料内容应真实、完整、有效、一致，如因投标人填写信息错误或提交虚假材料导致的与本项目有关的任何损失由投标人承担。

3.投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时关注投标文件在电子采购平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

4.《上海市政府采购实施办法》（上海市人民政府令第65号）、《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22号）及其他有关文件的规定，本项目通过上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）实行全过程电子采购，投标人的投标应当符合有关文件和上海政府采购云平台的要求。上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）由上海市财政局建设和维护。潜在投标人的投标可以按照《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》中的内容和操作要求实施。

七、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：上海市静安区中心医院

地址：上海市西康路259号

联系方式：李智伟 021-61578108

2.采购代理机构信息

名称：上海机电设备招标有限公司

地址：上海市普陀区长寿路285号恒达大厦16楼

联系方式：应赟豪、孙瑞强，021-32557809、32557738，电子邮箱：yyh@shbid.com

3.项目联系方式

项目联系人：应赟豪、孙瑞强

电话：021-32557809、32557738

招标代理机构账户信息下：

户名：上海机电设备招标有限公司

帐号：31001550400055646341

开户行：中国建设银行上海市分行营业部

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
1.1.2	招标人	名称：上海市静安区中心医院 地址：上海市西康路 259 号 联系人：李智伟 电话：021-61578108
1.1.3	招标代理机构	名称：上海机电设备招标有限公司 地址：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 16 楼 联系人：应赟豪、孙瑞强 电话：021-32557809、32557738 电子邮箱：yyh@shbid.com
1.1.4	招标项目名称	客户端运维
1.2.1	资金来源及比例	自筹资金 100% 项目所属行业：软件和信息技术服务业
1.2.2	资金落实情况	已落实
1.8.1	现场考察	☑不组织
1.9.1	分包	☑不允许 ☐允许 分包内容要求： 对分包人的资质要求：
1.10.1	实质性要求和条件	**见本招标文件中标注星号（★）的内容**
1.10.3	★项技术指标是否需要提供技术支持资料	☑不需要提供 ☐需要提供： (1) 制造商公开发布的印刷资料或制造商网站最新发布的资料打印件 (2) 检测机构出具的检测报告_____

		(3) 其他形式的技术支持资料_____
2.1	构成招标文件的其他资料	☑无 ☐有，_____
2.2	投标人对招标文件的询问截止时间	时间：2026 年 9 月 22 日 12 时 00 分；投标人须将盖章版扫描件和可编辑版（Word 版）发 E-mail 至招标代理机构以下电子邮箱：yyh@shbid.com
2.3	招标文件的澄清和修改	招标文件的澄清和修改，将通过发布招标公告的媒介以**更正公告的形式发布**，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据。
3.1.1	构成投标文件商务部分的其他资料	☑无 ☐有，_____
3.1.2	构成投标文件技术部分的其他资料	☑无 ☐有，_____
3.1.3	样品	☑不需要
3.2.4	最高投标限价	**报价高于预算价的投标将按无效投标处理**
3.2.6	投标报价的其他要求	1) 所报费用包括可能发生的所有与完成本项目有关的一切费用。包括但不限于：投标人为提供本项目要求的全部服务所发生的一切成本、税费，人工费、设备使用费、国家规定检测（如有）、材料（含辅材）、信息化软件服务费、驻场人工费、管理及税费等。 2) 本次招标不允许以一次性优惠方式报价。报价必须折算到单价中，即投标总价=Σ单价×数量。不符合要求的投标应当予以否决。
3.3.1	投标有效期	从投标截止之日起 90 日
3.4.1.2	财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料	投标人应就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。（承诺函见附件）如发现供应商提供虚假承诺，不符合《政府采购法》第二十二条规定条件的，本市财政部门将依法处理处罚。
3.4.1.	具备履行合同所必	☑不需要　　☐需要

3	须的设备和专业技术能力的证明材料	具备履行合同所必须的设备的证明材料：_____ 具备履行合同所必须的专业技术能力的证明材料：_____
3.4.1.5	其他证明材料	如本项目设定了资质、证书等要求时，需提供加盖投标人公章的相应资质证书的原件扫描件。 如本项目设定了业绩要求时，需提供业绩证明材料：中标通知书、合同或用户证明或验收证书等的复印件。 招标人认为必要时，可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人必须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，并且招标人将对该投标人进行调查，发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。
3.5.2	投标文件制作的要求	**按《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）、《上海政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》和的相关规定执行。**
3.5.4	投标文件分册上传	投标文件分册上传至政采云平台：共分2册，分别为：（1）商务分册。（2）技术分册。
3.5.5	投标文件的打印件份数及其他要求	☑不需要：
3.8.1	投标保证金	**☑不缴纳**
3.8.4	其他可以不予退还投标保证金的情形	/
4.1	投标截止时间	2026-10-08 14:00:00（北京时间）
4.2	投标地点	投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在截止时间前将投标文件上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）。
5.1	开标时间和地点	开标时间：同投标截止时间 开标地点：投标人应按照《上海市政府采购云平台供应商-项目操作手册》的相关操作要求，在规定的开标时间登录上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参加开标。
6.6	非单一产品采购项目的核心产品	不适用

7.3.1	本次招标执行的政府采购政策	(1) 投标产品是否允许进口产品：☐是 ☑否 (2) 投标产品是否属于节能产品政府采购品目清单中的：☐强制节能产品 ☐优先采购的节能产品 (3) 投标产品是否属于环境标志产品政府采购品目清单中的：☐是 ☐否 (4) 支持中小企业政策：☑专门面向中小企业 ☐非专门面向中小企业：小微企业价格扣除优惠：__%;。 (5) 政府采购促进残疾人就业政策：☑是 ☐否 (6) 政府采购支持监狱和戒毒企业发展：☑是 ☐否 (7) 是否适用本国产品标准及相关政策：☐是 ☑否
7.3.3	是否委托评标委员会直接确定中标人	☑由评标委员会直接确定中标人 ☐由评标委员会推荐中标候选人名单：推荐中标候选人的人数：__
8.3.1	履约保证金	不需要提供
9.1	质疑联系方式	联系单位：上海机电设备招标有限公司 联 系 人：陆佳怡、李荣华 联系电话：021-32557793、021-32557773 联系地址:上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 16 楼 1606 室 提交形式：盖有投标人单位公章的书面纸质材料。 请投标人将可编辑文件以电子邮件的形式发送至招标代理机构以下邮箱：yyh@shbid.com
10.2	招标代理服务费	招标代理服务费的金额：中标通知书发出后30天内，中标人须向招标代理机构一次性支付中标金额1.5%的招标代理服务费。 招标代理服务费的交纳方式：电汇或网银支付。

1. 总则

1.1 招标项目概况

1.1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令 2017 年第 87 号)、《上海市政府采购实施办法》(上海市人民政府令第 65 号)、《上海市电子政府采购管理暂行办法》(沪财采[2012]22 号)等有关法律、法规和规章的规定，本招标项目已具备招标条件，现对本项目进行全过程电子招标。

1.1.2 招标人：见投标人须知前附表。

1.1.3 招标代理机构：见投标人须知前附表。

1.1.4 招标项目名称：见投标人须知前附表。

1.1.5 实施招标项目的电子采购平台：上海政府采购网/采购云平台(www.zfcg.sh.gov.cn)，以下简称：云平台。

1.2 招标项目的资金来源

1.2.1 资金来源及比例：见投标人须知前附表。

1.2.2 资金落实情况：见投标人须知前附表。

1.3 投标人资格要求

1.3.1 投标人的资格要求见招标公告，需要提交的相关证明材料见本章第 3.4 款的规定。

1.3.2 招标公告中规定接受联合体投标的，联合体除应符合招标公告所列明的相关资格要求外，还应遵守以下规定：

接受联合体投标的项目，各联合体供应商需线下确定主供应商，其他联合体供应商必须在项目投标截止时间前在政采云平台向主供应商发起联合体申请。获取采购文件、投标、开标、项目评审、中标、合同签订、履约验收均由主供应商操作。其他联合体供应商无需在平台获取采购文件。

1.4 费用承担

投标人准备和参加投标活动发生的费用自理。

1.5 保密

参与招标投标活动的各方应对招标文件和投标文件以及在招投标过程中知悉的国家秘密、商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

1.6 语言文字

招标投标文件使用的语言文字为中文。专用术语使用外文的，应附有中文注释。

1.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

1.8 现场考察

1.8.1 投标人须知前附表规定组织现场考察的，投标人应按投标人须知前附表规定的现场考察时间、集中地点参加招标人组织的项目现场考察。

1.8.2 投标人现场考察发生的费用自理。

1.8.3 除招标人的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的人员伤亡和财产损失。

1.8.4 招标人在现场考察中介绍的相关的情况，仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

1.9 分包

1.9.1 投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备投标人须知前附表规定的相应资质条件且不得再次分包，除投标人须知前附表规定的非主体、非关键性工作外，其他工作不得分包。

1.9.2 中标人不得向他人转让中标项目。中标人应当就分包项目向招标人负责，接受分包的人就分包项目承担连带责任。

1.10 响应和偏差

1.10.1 投标文件应当对招标文件的实质性要求和条件做出满足性或更有利于招标人的响应，**否则，投标无效**。实质性要求和条件见投标人须知前附表。

1.10.2 投标人应根据招标文件的要求提供投标设备技术性能指标的详细描述、技术支持资料及技术服务和售后服务计划等内容以对招标文件做出响应。

1.10.3 投标文件应针对实质性要求和条件中列明的**技术要求，**根据投标人须知前附表中的规定**是否需要**提供技术支持资料。技术支持资料以制造商公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或制造商网站最新发布的资料打印件或投标人须知前附表允许的其他形式为准。如**需要**提供技术支持资料但不符合前述要求的，视为无技术支持资料，其投标无效。

1.10.4 投标人须知前附表可规定允许偏差的范围和最高偏差项数的，超出偏差范围和最高偏差项数的投标无效。

1.10.5 投标文件应根据第五章投标文件格式中商务和技术响应/偏差表的要求对招标文件

的商务和技术条款进行响应。**否则，投标无效**。

1.11 同义词语

构成招标文件组成部分的“合同格式”和“技术规格及要求”等章节中出现的措辞“买方”、“甲方”和“卖方”、“乙方”、“中标人”在招标投标阶段应当分别按“招标人”和“投标人”进行理解。

2. 招标文件

2.1 招标文件的组成

本招标文件包括：

第一章 招标公告；

第二章 投标人须知；

第三章 评标办法；

第四章 合同格式；

第五章 投标文件格式；

第六章 技术规格及要求；

其他 投标人须知前附表规定的其他资料。

根据本章第 2.2 款和第 2.3 款以更正公告形式对招标文件所作的澄清、修改，作为构成招标文件的组成部分。

2.2 招标文件的询问

2.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标人提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的时间前以书面形式将提出的问题送达招标代理机构，要求招标人及招标代理机构对询问予以答复。

2.2.2 除非招标人认为确有必要答复，否则，招标人有权拒绝回复投标人在投标人须知前附表规定的时间后的任何询问。

2.3 招标文件的澄清和修改

2.3.1 招标文件的澄清和修改在上海政府采购云平台以更正公告的形式告知所有获取招标文件的投标人，但不指明问题的来源。澄清和修改发出的时间距本招标文件规定的投标截止时间不足 15 日的，并且澄清和修改的内容可能影响投标文件编制的，将相应延长投标截止时间。

2.3.2 投标人在收到更正公告后，应在规定时间内对更正内容加盖公章确认，并以电子邮件形式发送至招标代理机构。否则，投标人将被视为已理解并接受招标文件及更正公告的所有

内容。

3. 投标文件

投标文件是指投标人根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采[2012]22 号）和《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》等文件的有关规定和要求，通过云平台投标客户端制作完成，并加密上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）的电子投标文件。

3.1 投标文件的组成

3.1.1 商务部分：

（1）投标函；

（2）投标保证金（如需）；

（3）法定代表人（单位负责人）身份证明；

（4）法定代表人（单位负责人）授权委托书；

（5）联合体协议书（联合体投标时适用）；

（6）开标一览表；

（7）分项报价表；

（8）商务响应表；

（9）资格和履约能力证明资料；

（10）投标人须知前附表规定的构成投标文件商务部分的其他资料。

3.1.2 技术部分：

（11）技术响应表；

（12）投标技术方案的详细描述；

（13）服务质量保障措施；

（14）技术支持资料；

（15）投标人须知前附表规定的构成投标文件技术部分的其他资料。

3.1.3 样品：

3.1.3.1 投标人须知前附表要求投标人提供样品的，样品制作的标准和要求见第六章采购需求、样品的评审方法以及评审标准见第三章评标办法。需要随样品提交检测报告的，检测机构的要求、检测内容等见投标人须知前附表。

3.1.3.2 采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，招标人将及时退还或者经未中标人同意后自行处理；对于中标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

3.1.4 投标人须知前附表规定不接受联合体投标的，或投标人没有组成联合体的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的联合体协议书。

3.1.5 投标人须知前附表未要求提交投标保证金的，投标文件不包括本章第 3.1.1 款中所指的投标保证金。

3.1.6 投标人可根据招标文件第五章投标文件格式制作投标文件。

3.2 投标报价

3.2.1 投标人应充分了解本项目的总体情况以及考虑影响投标报价的各项要素后进行报价。**投标报价应包括国家规定的增值税等各项税金。投标报价不得有缺漏项，否则投标将被否决。**

3.2.2 投标人应按第五章“投标文件格式”填写投标函、开标一览表及分项报价表等。

3.2.3 投标人在投标截止时间前修改投标函中的投标报价总额，应同时修改投标文件“分项报价表”中的相应报价。此修改须符合本章第 3.9 款的有关要求。

3.2.4 招标人设有最高投标限价的，投标人的投标报价不得超过最高投标限价，最高投标限价在投标人须知前附表中载明。

3.2.5 各项投标价格均以人民币报价。

3.2.6 投标报价的其他要求见投标人须知前附表。

3.3 投标有效期

3.3.1 投标有效期见投标人须知前附表。

3.3.2 在投标有效期内，投标人撤销投标文件的，应承担招标文件和法律规定的责任。

3.3.3 出现特殊情况需要延长投标有效期的，招标人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。投标人应予以书面答复，同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

3.4 资格和履约能力证明资料

3.4.1 投标人须按照《政府采购法实施条例》以及招标文件的要求，按第五章“投标文件格式”填写关于资格和履约能力的相关信息，并提供相关证明材料。包括但不限于：

3.4.1.1 法人或者其他组织的营业执照、事业单位的事业单位法人证书和自然人的身份证明等证明文件；

3.4.1.2 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料；

如：投标人应根据招标文件中的附件格式就其是否具有健全的财务会计制度、依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录作出承诺。

3.4.1.3 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

3.4.1.4 参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明，**重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚**。根据《财政部关于<中华人民共和国政府采购法实施条例>第十九条第一款“较大数额罚款”具体适用问题的意见》的规定，**“较大数额罚款”认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。**

3.4.1.5 投标人须知前附表规定的其他证明材料。

3.4.2 如投标人为中、小、微企业，应提供符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的《中小企业声明函》，格式详见第五章投标文件格式。中小微企业的认定标准参照《国家统计局关于印发<统计上大中小微型企业划分办法（2017）>的通知》，详见本章附件三。

如投标人为残疾人福利性单位，应提供符合财库〔2017〕141 号文格式要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。一旦中标将在中标结果公告中公告其声明函，接受社会监督。

如投标人为监狱或戒毒企业，应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）出具的属于监狱或戒毒企业的证明文件。

3.4.3 投标人未如实提交上述证明材料或提供的资料不符合招标文件要求的，将承担在资格审查或符合性检查中被判定为不合格的风险，或在详细评审中不能享受相关政府采购政策的优惠。

3.5 投标文件的编写与制作

3.5.1 投标文件的线下编写

3.5.1.1 下载招标文件后，投标人应根据招标文件的要求线下制作投标文件。投标文件应按第五章投标文件格式进行编写，如有必要，可以增加附页，作为投标文件的组成部分。

3.5.1.2 投标文件的投标函应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。由投标人的法定代表人（单位负责人）签字（或盖章）的，应附法定代表人（单位负责人）身份证明，由其委托代理人签字（或盖章）的，应附授权委托书，身份证明或授权委托书应符合第五章“投标文件格式”的要求。投标文件应尽量避免涂改、行间插字或删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人（单位负责人）或其委托代理人签字（或盖章）或盖单位公章。

3.5.1.3 投标文件的签署：

（1）投标文件中“开标一览表”、“投标分项报价表”等重要表格以及凡出现投标人单位落款的地方除了由投标人法定代表人或其授权的委托人签字之外，还必须同时盖单位章。

投标文件中含有印章、签署、防伪标志和彩色底纹类文件（投标函、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人承担相应责任。

3.5.2 投标文件的投标客户端制作

在投标文件线下编写完成后，投标人应按照云平台投标客户端要求的方式制作投标文件。投标人需在投标客户端中选择投标项目，完成“基本信息、导入投标文件、标书匹配、企业信息响应（如有）、资格要求（如有）、符合性要求（如有）、开标一览表、评分方法（如有）、特色响应（如有）、标书检查”等操作。投标文件的制作要求按照投标人须知前附表。

3.5.3 投标人上传至云平台的投标文件内容应满足招标文件的要求。投标文件因内容不完整、匹配不准确而导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由投标人承担相应责任。投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

3.5.4 投标文件的商务分册和技术分册应分别制作，具体分册上传要求见投标人须知前附表规定。

3.5.5 本招标项目须提供投标文件的打印件。电子投标文件的打印件应用不褪色的墨水打印。当投标文件的打印件与上传至云平台的投标文件不一致时，以上传至云平台的投标文件为准。投标文件的打印件数量和相关要求参照投标人须知前附表。

3.6 投标文件的加密

投标人在完成“标书检查”后，可通过投标客户端对投标文件完成电子加密。

3.7 投标文件的上传

3.7.1 投标人在加密投标文件生成后，可通过投标客户端将电子加密的投标文件上传至云平台。

3.7.2 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，并及时关注招标人在电子采购平台上的签收情况，以免因临近投标截止时间上传导致招标代理机构无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标无效。

3.8 投标保证金

3.8.1 投标人应在投标截止时间前按投标人须知前附表规定的金额、形式递交投标保证金，**并在政采云平台完成保证金缴纳在线录入确认操作。投标保证金的有效期与投标有效期一致。**联合体投标的，其投标保证金应当由联合体一方或多方共同递交，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力，并应符合投标人须知前附表的规定。

3.8.2 投标保证金是用于保护本次招标免受投标人的不当行为而引起的风险。

3.8.3 保证金的退还：

（1）投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，将在收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

（2）未中标人的投标保证金，将在中标通知书发出后 5 个工作日内退还。

（3）中标人的投标保证金，在中标人按招标文件规定签订合同后 5 个工作日内退还。

3.8.4 有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤销投标文件；

（2）中标人在收到中标通知书后，无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，或者不按照招标文件要求提交履约保证金；

（3）中标人将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；

（4）投标人有串通投标、弄虚作假、行贿或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱招标投标正常秩序行为的；

（5）发生投标人须知前附表规定的其他可以不予退还投标保证金的情形。

3.9 投标文件的修改与撤回

3.9.1 在招标代理机构在云平台签收投标文件前，投标人可随时撤回投标文件进行修改。

3.9.2 如招标代理机构已签收投标文件，投标人需先联系招标代理机构撤销签收，再进行投标文件的撤回修改。

3.9.3 已提交投标保证金的投标人选择撤回投标文件后不再投标的，招标代理机构应在收到投标人书面退还保证金通知之日起 5 日内退还已收取的投标保证金。

3.9.4 如招标代理机构发布招标文件更正公告，则已上传的投标文件会自动撤回并短信提醒投标人。投标人需重新修改并上传投标文件。

4. 投标

4.1 投标截止时间

投标人应在投标人须知前附表规定的投标截止时间前完成投标文件的上传。

4.2 投标地点

投标人的投标文件应上传至上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）

4.3 无效投标

投标人在投标截止时间后通过投标客户端上传至云平台的投标文件的，投标文件属于超时

投标无效。

5. 开标

5.1 开标时间和地点

本项目将在投标人须知前附表 4.1 项规定的投标截止时间（开标时间），在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）以线上远程形式开标。

5.2 开标程序

5.2.1 开标时间到达后，由招标代理机构开启开标流程。

5.2.2 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成签到。

5.2.3 在所有投标人完成签到后，由招标代理机构开启解密流程。

5.2.4 投标人须在云平台规定的时间内，使用制作投标文件时使用的 CA 证书，完成解密。

5.2.5 在所有投标人完成解密后，招标代理机构开启唱标。

5.2.6 投标人须在规定时间内确认开标结果信息。投标人因自身原因未作出确认的视为其确认开标记录表内容。

6. 资格审查

6.1 开标结束后，招标人和招标代理机构将对投标人的资格进行审查，检查投标人资格是否符合本项目招标公告、投标人须知第 3.4 中列明的对投标人的资格要求。合格投标人不足 3 家的，不再进行评标，本项目流标。

6.2 招标人和招标代理机构在对投标人的资格进行审查时，需在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）查询投标人的信用信息，信用信息查询记录和证据留存的方式采用网页截屏保存，与采购文件等一并归档。

6.3 如“对投标人的资格要求”设定了投标人无行贿犯罪行为要求时，招标人和招标代理机构将在“中国裁判文书网”（http://wenshu.court.gov.cn）查询投标人或其单位负责人、拟委任的项目负责人有无行贿犯罪记录。

6.4 如投标人为联合体投标的，联合体的投标资格应按以下标准认定：

6.4.1 联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并承诺就中标项目向招标人承担连带责任；

6.4.2 由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级；

6.4.3 联合体各方不得再以自己名义单独或参加其他联合体在本招标项目中投标，否则各

相关投标均无效。

6.5 提供相同品牌产品（包括同一制造商生产的相同品牌产品和不同制造商生产的相同品牌产品）的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算。认定后投标品牌不足 3 个的，不再进行评标，本项目流标。

6.6 投标人须知前附表规定了核心产品的，不同投标人提供的核心产品品牌相同的，按前款规定处理。

7. 评标

7.1 评标委员会

评标由招标人依法组建的评标委员会负责。

7.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

7.3 评标

7.3.1 根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国政府采购法实施条例》等有关法律、法规和规章的规定，政府采购应当执行政府强制（或优先）采购节能产品、鼓励环保产品、限制采购进口产品、支持中小微企业、促进残疾人就业、支持监狱和戒毒企业、扶持不发达地区和少数民族地区等相关政策。本次招标执行的相关政策详见招标公告。

7.3.2 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

7.3.3 除投标人须知前附表规定评标委员会直接确定中标人外，评标委员会应当向招标人提交推荐中标候选人名单，推荐中标候选人的人数见投标人须知前附表。

7.3.4 评标完成后，评标委员会应当向招标人提交书面评标报告。

8. 合同授予

8.1 定标

由招标人或招标人委托评标委员会依法确定中标人。

8.2 中标结果公告及中标通知

在本章第 3.3 款规定的投标有效期内，招标人确认中标人后，招标代理机构通过发布招标公告的同一媒介对中标结果进行公告，公告期限为 1 个工作日。中标结果公告的同时，招标人或招标代理机构将向中标人发出中标通知书，同时将中标结果通知未中标的投标人。

8.3 履约保证金

8.3.1 中标人应按投标人须知前附表规定的形式、金额、提交时间和招标文件第四章“合同格式”规定的或者事先经过招标人书面认可的履约保证金格式向招标人提交履约保证金。除投标人须知前附表另有规定外，履约保证金金额为中标合同金额的 10%。联合体中标的，其履约保证金以联合体各方或者联合体中牵头人的名义提交。

8.3.2 中标人不能按本章第 8.3.1 项要求提交履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4 签订合同

8.4.1 招标人和中标人应当在投标有效期内以及中标通知书发出之日起 30 日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。中标人无正当理由拒签合同，或者提出其他附加条件的，招标人有权取消其中标资格，其投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，中标人还应当对超过部分予以赔偿。

8.4.2 发出中标通知书后，招标人无正当理由拒签合同的，或者提出其他附加条件的，招标人向中标人退还投标保证金；给中标人造成损失的，还应当赔偿损失。

8.4.3 联合体中标的，联合体应当与招标人签订合同，就中标项目向招标人承担连带责任。

9. 质疑

9.1 参加本次政府采购活动的供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应当知道其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面纸质原件形式向投标人须知前附表中载明的联系单位、联系人、联系电话和联系地址，一次性提出针对同一采购环节的质疑。

9.2 质疑函内容应当包括以下主要内容：

9.2.1 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

9.2.2 质疑项目的名称、编号；

9.2.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

9.2.4 事实依据；

9.2.5 必要的法律依据；

9.2.6 提出质疑的日期。

9.3 质疑函应当署名，一式叁份。由法定代表人或者授权代表签字并加盖公章后生效；其他组织或者自然人提出质疑的，质疑函必须由其主要负责人或者质疑提起人本人签字，并附有效身份证明复印件。代理人办理质疑事务时，还应当提交授权委托书，授权委托书应当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。否则招标人或者招标代理机构不予受理。

9.4 书面纸质原件形式外的其他任何方式的质疑，或者质疑函的内容不全的，招标人或者招标代理机构均不予接受和回复。

9.5 招标人或者招标代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出书面答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，但答复内容涉及商业秘密的除外。

10. 需要补充的其他内容

10.1 争议的解决

在招投标过程中发生的争议，招投标各方当事人应及时沟通、协商解决。

10.2 其他补充内容见投标人须知前附表。

附件一：上海市电子政府采购项目网上投标说明

投标人在上海政府采购网/采购云平台（www.zfcg.sh.gov.cn）参与线上投标的具体操作，详见上海政府采购云平台-操作指南-《上海市政府采购云平台供应商-项目采购操作手册》。

其余未尽事宜，请参考：

《上海市电子政府采购管理暂行办法》（沪财采〔2012〕22号）。

附件二：《投标保证金提交与退还操作须知》（2016 版）

为使投标保证金能及时提交和得到退还，上海机电设备招标有限公司（以下简称“招标代理机构”）特制定本操作须知。

一、提交投标保证金的银行户名和账号

户　　名：上海机电设备招标有限公司

开 户 行：建行上海市分行营业部

账　　号：31001550400055646341

行　　号：105290036005

二、提交投标保证金的地点和时间

提交地点：上海市普陀区长寿路 285 号恒达大厦 16 楼上海机电设备招标有限公司财务部

提交时间：法定工作日上午 9:00-11:30，下午 1:30-5:00

三、提交投标保证金的方式

1、**中国境内投标人**的保证金一般采用网上支付、贷记凭证、电汇等方式提交。

2、**中国境外（含中国台湾、香港和澳门地区）投标人**的保证金一般采用银行保函的方式提交。

四、提交投标保证金的注意事项

1、投标人应当按照招标文件的要求足额提交投标保证金，不得提供虚假、无效的票据。

2、汇款附言：当采用网上支付、贷记凭证、电汇等方式提交投标保证金时，请在汇款附言中务必注明：“投标保证金：招标编号/包件号或标段号”（如：“267133124162 保证金”）。**当投标人投多个招标项目或一个招标项目的多个包件或标段时，每个项目、包件或标段的投标保证金应当分别提交**。

3、投标保证金的**付款人应当与投标人名称一致**，不得委托分支机构代为提交。

4、银行保函的申请人必须是投标人，中国境内投标人的保证人必须是投标人的

开户银行；中国境外投标人可通过一家在中国境内或境外信誉好的银行直接开具投标保证金银行保函。

5、银行保函采用招标文件提供的格式，或采用事先为招标代理机构接受的其他格式。

6、当投标人为两家或两家以上单位组成的联合体时（招标文件中明确接受联合体投标的），应由联合体的一方或多方共同提交投标保证金，且所提交的投标保证金应对联合体的所有成员均具有约束力。

五、提交投标保证金程序

（一）采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在招标文件规定的投标截止时间前汇至招标代理机构账户。

（二）采用银行保函方式提交的：

投标人应当按照招标文件的要求将银行保函正本单独密封，随投标文件一起递交。

（三）投标保证金的交付凭证，需装订在投标文件的“投标函”（或“投标书”）之后。

1、网上支付、贷记凭证、电汇的底单复印件；

2、银行保函的复印件。

六、投标保证金的利息计算和划付

（一）计息利率：

保证金的退还不记利息。

（二）划付方式：

退还的保证金将划付至保证金的付款人账户。

七、投标保证金的退还

投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内退还未中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还中标人的投标保证金。

（一）未中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

投标人在收到招标人或招标代理机构发出的《未中标通知书》后，向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

（二）中标人

1、采用网上支付、贷记凭证、电汇方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、**中标人与招标人签署的合同复印件**向招标代理机构本项目的负责人申请退还，招标代理机构的项目负责人提交财务审核后采用网上支付方式退还。

2、采用银行保函方式提交的：

中标人凭招标人或招标代理机构发出的《中标通知书》、**中标人与招标人签署的合同复印件**向招标代理机构本项目的负责人申请，招标代理机构的项目负责人将银行保函原件予以退还。

3、如招标文件规定由中标人缴纳招标代理服务费的，中标人须先向招标代理机构缴纳招标代理服务费后，招标代理机构再办理退还投标保证金手续。

八、其他事项

如投标人对本须知中的相关内容作进一步咨询，可按招标文件“投标人须知”的相关规定以书面形式向招标代理机构提出，或向招标文件中列明的招标代理机构的项目负责人电话咨询。

附件三：国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对 2011 年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017 年 12 月 28 日

统计上大中小微型企业划分办法（2017）

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、财政部《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），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等 15 个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局 2011 年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75 号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

统计上大中小微型企业划分标准

行业名称	指标名称	计量单位	大型	中型	小型	微型
农、林、牧、渔业	营业收入(Y)	万元	Y≥20000	500≤Y＜20000	50≤Y＜500	Y＜50
工业 *	从业人员(X)	人	X≥1000	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥40000	2000≤Y＜40000	300≤Y＜2000	Y＜300
建筑业	营业收入(Y)	万元	Y≥80000	6000≤Y＜80000	300≤Y＜6000	Y＜300
	资产总额(Z)	万元	Z≥80000	5000≤Z＜80000	300≤Z＜5000	Z＜300
批发业	从业人员(X)	人	X≥200	20≤X＜200	5≤X＜20	X＜5
	营业收入(Y)	万元	Y≥40000	5000≤Y＜40000	1000≤Y＜5000	Y＜1000
零售业	从业人员(X)	人	X≥300	50≤X＜300	10≤X＜50	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥20000	500≤Y＜20000	100≤Y＜500	Y＜100
交通运输业 *	从业人员(X)	人	X≥1000	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	3000≤Y＜30000	200≤Y＜3000	Y＜200
仓储业*	从业人员(X)	人	X≥200	100≤X＜200	20≤X＜100	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	1000≤Y＜30000	100≤Y＜1000	Y＜100
邮政业	从业人员(X)	人	X≥1000	300≤X＜1000	20≤X＜300	X＜20
	营业收入(Y)	万元	Y≥30000	2000≤Y＜30000	100≤Y＜2000	Y＜100
住宿业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	2000≤Y＜10000	100≤Y＜2000	Y＜100
餐饮业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	2000≤Y＜10000	100≤Y＜2000	Y＜100
信息传输业 *	从业人员(X)	人	X≥2000	100≤X＜2000	10≤X＜100	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥100000	1000≤Y＜100000	100≤Y＜1000	Y＜100
软件和信息技术服务业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	营业收入(Y)	万元	Y≥10000	1000≤Y＜10000	50≤Y＜1000	Y＜50
房地产开发经营	营业收入(Y)	万元	Y≥200000	1000≤Y＜200000	100≤Y＜1000	Y＜100
	资产总额(Z)	万元	Z≥10000	5000≤Z＜10000	2000≤Z＜5000	Z＜2000
物业管理	从业人员(X)	人	X≥1000	300≤X＜1000	100≤X＜300	X＜100
	营业收入(Y)	万元	Y≥5000	1000≤Y＜5000	500≤Y＜1000	Y＜500
租赁和商务服务业	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10
	资产总额(Z)	万元	Z≥120000	8000≤Z＜120000	100≤Z＜8000	Z＜100
其他未列明行业 *	从业人员(X)	人	X≥300	100≤X＜300	10≤X＜100	X＜10

说明：

1.大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

2.附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业;信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

3.企业划分指标以现行统计制度为准。

（1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

（2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

（3）资产总额，采用资产总计代替。

第三章 评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部令 2017 年第 87 号）》的有关规定，并结合本项目招标文件中的有关要求，特制定本办法。

一、评标原则

1. 由依法组建的评标委员会对符合资格的投标人的投标文件进行**符合性审查**，以确定其是否满足招标文件的实质性要求，通过符合性审查的投标文件才可以进入**详细评审**。
2. 详细评审采用**综合评分法**，投标人的综合得分为投标人价格分和技术商务分的合计得分，总分为 100 分。技术商务依据评标委员会打分合计后的算术平均值作为投标人技术商务分。评分分值计算保留小数点后 2 位，小数点后第 3 位“四舍五入”。

二、评标程序

（一）符合性评审

投标人有以下情形之一的，投标无效：

1. 未按照招标文件的要求提交投标保证金的；（如适用）
2. 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
3. 投标报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
4. 投标人所投产品为进口产品的；（如适用）
5. 投标产品不满足《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购产品的；（如适用）
6. 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
7. 同一投标人提交两个以上不同的投标方案或者投标报价的（招标文件允许接受备选方案的除外）；
8. 投标人的报价有缺漏项或投标人不确认修正后的报价的；
9. 投标有效期不足的；
10. 投标文件非法定代表人（单位负责人）签字时，无法定代表人（单位负责人）有效授权书的；
11. 投标人未提供招标文件要求的证明文件的或提供的文件资料不符合招标文件要求的；
12. 投标人不按评标委员会要求澄清、说明或补正的；
13. 其他未对招标文件实质性要求和条件作出响应的：

    1） 投标文件不满足招标文件加注星号（“★”）的重要条款或参数要求的；

2) 投标文件中加注星号（“★”）的主要参数无技术资料支持的；或技术支持资料不是制造商公开发布的印刷资料，或检测机构出具的检测报告，或制造商网站最新发布的资料打印件的；（如适用）

3) 投标文件不满足招标文件规定的未标注（“★”）的技术要求可接受的偏差；（如适用）

4) 其他未对招标文件实质性要求和条件作出响应的情况。

14. 投标人有串通投标、弄虚作假、妨碍其他投标人的竞争、损害招标人或者其他投标人的合法权益等行为的。

15. 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

（二）澄清

评标过程中，对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人在合理期限内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。评标委员会对投标人提交的回复有疑问的，可以要求投标人进一步澄清，直至满足评标委员会的要求。

（三）修正

投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。评标委员会要求投标人对投标报价进行书面确认。投标人不确认的，其投标无效。

（四）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（五）异常低价审查

出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

（1）投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50%的，即投标报价<全部通过符合性审查供应商投标报价平均值×50%；

（2）投标报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标报价 50%的，即投标报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标报价×50%；

（3）投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即投标报价<采购项目最高限价×45%（未设定最高限价的，以采购预算为准）；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。

评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标处理。异常低价投标审查的启动原因、审查意见和审查结果应当在评审报告中记录，并随供应商提供的相关书面说明及证明材料，以及评审委员会有关互联网浏览、查询历史一并归档。

（六）详细评审

（1）价格调整

评标委员会对各投标人的投标报价，按以下落实政府采购政策需进行价格扣除的方法进行必要的价格调整：

根据财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19 号）和国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等有关规定，**对于非专门面向中小企业的项目**，当拟供产品（或服务）是由小型和微型企业提供（需提供相应的证明）时，将给予 10%的价格扣除。享受上述评标优惠的前提条件是小型和微型企业不得将自己承担的工作分包或转包给大型、中型企业或其他组织；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。

专门面向中小微企业采购的项目或者采购包，不再执行价格评审优惠的扶持政

策。

另根据《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）和《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），投标人为残疾人福利性单位、监狱或戒毒企业，且提供了相应证明的，视同为小型和微型企业，执行上述支持小型和微型企业的相同政策。

（本项目不适用）政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠。政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。提供符合本国产品标准的产品，供应商应出具《关于符合本国产品标准的声明函》。

（2）综合评分法

评分项目	分值区间	评分办法
价格分	0~10	按**价格调整后的最低价**为评标基准价，其价格分为 10 分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：价格得分=(评标基准价 / 评标价)×10，小数点后保留 2 位，第三位四舍五入法。
技术响应程度（▲技术参数）【客观分】	1~20	根据各投标人提供的设备及软件的“▲”技术参数进行评审： 投标产品“▲”技术参数全部满足招标文件要求的得满分； 投标产品“▲”技术参数有 1-2 项负偏离的得 15 分； 投标产品“▲”技术参数有 3-4 项负偏离的得 10 分； 投标产品“▲”技术参数有 5-6 项负偏离的得 5 分； 投标产品“▲”技术参数超过 6 项负偏离的得 1 分。
技术响应程度（非▲技术参数）【客观分】	1~10	根据各投标人提供的设备及软件的非“▲”技术参数进行评审： 投标产品非“▲”技术参数全部满足招标文件要求的得满分； 投标产品非“▲”技术参数有 1-2 项负偏离的得 8 分； 投标产品非“▲”技术参数有 3-4 项负偏离的得 5 分； 投标产品非“▲”技术参数有 5-6 项负偏离的得 3 分； 投标产品非“▲”技术参数超过 6 项负偏离的得 1 分。
服务方案【主观分】	0~15	根据各投标人提供的服务方案（包括但不限于设备维保巡检、耗材供应、备品备件清单、软件安装维护及技术支持

		等）进行综合评审： 服务方案完整详细，科学合理，具备针对性，贴合招标人实际需求的，得 13-15 分； 服务方案较为完整详细，科学合理性及针对性较好，基本贴合招标人实际需求的，得 9-11 分； 服务方案整体一般，科学合理性及针对性稍有不足，但对项目实施的影响较小的，得 5-7 分； 服务方案有明显缺漏，科学合理性、针对性有明显不足，与招标人实际需求有明显偏差的，得 1-3 分； 未提供相关方案的不得分。
实施管理方案【主观分】	0~15	根据各投标人提供的实施管理方案（包括但不限于呼叫中心、信息化管理等）进行综合评审： 方案完整详细，具备可操作性，贴合招标人实际需求的得 13-15 分； 方案整体较为详细，可操作性较好，基本贴合招标人实际需求的，得 9-11 分； 方案整体质量一般，方案内容稍有缺漏，可操作性稍有不足，但对项目实施的影响较小的，得 5-7 分； 方案有明显缺漏，可操作性明显不足，与招标人实际需求有明显偏差的得 1-3 分； 未提供相关方案不得分。
内部管理制度【主观分】	0~10	根据各投标人提供的内部管理制度（包括但不限于工作流程制度、服务质量管理制度、人员保障制度、保密制度等）进行综合评审： 内部管理制度完整，全面合理，提供完整可行的工作流程制度，保密制度完善严谨的得 9-10 分 内部管理制度比较完善，合理性较好，工作流程制度可行性较好，保密制度较为完善严谨，部分细节有待进一步完善的，得 6-8 分 内部管理制度基本完整，工作流程制度基本可行，保密制度基本严谨，部分方案内容存在缺漏但风险不大的，得 3-5 分； 内部管理制度及相关方案整体较差，存在较多缺漏项，或者未提供相关方案的，得 0-2 分；
质量保证措施【主观分】	0~10	根据各投标人提供的质量保证措施（包括但不限于工作进度计划、服务质量保证措施等）进行综合评审： 质量保证措施合理全面，时效性强，可执行度高的得 9-10 分； 质量保证措施比较合理全面，时效性较强，可行性较好的得 6-8 分 质量保证措施整体一般，合理性及全面性稍有欠缺，基本可执行，时效性有缺漏的得 3-5 分； 质量保证措施较差，合理性及全面性有重大缺陷，难以执行，或者未提供相关方案的，得 0-2 分；
应急预案	0~5	根据各投标人提供的应急预案进行综合评审：

【主观分】		对突发状况的处理、应急响应措施完善、应对得当的得 4-5 分; 对突发状况处理基本可行、应急响应措施简单的得 2-3 分; 对突发状况处理模糊、应急响应措施粗糙的得 0-1 分;
类似业绩【客观分】	0~3	根据各投标人2023年1月起至今类似项目经验情况进行评分（以合同日期为准。证明材料以合同复印件或协议证明材料为准），每提供 1 份合同得 1 分，最高得 3 分，未提供得 0 分。是否属于有效业绩由评标委员会认定。复印件要求字体和印章清晰（部分保密内容可进行隐藏处理），如提供复印件不清晰而无法辨认，则评审时将不予认可。
软件著作权证书【客观分】	0~2	投标人具备所提供运维管理平台自主知识产权的，提供与本项目相关的同类软件著作权证书。满足要求的得 2 分，不提供的或不满足要求的不得分。是否属于有效证书由评标委员会认定。

（3）排序

评标委员会按综合得分（技术标+商务标）由高到低顺序排列。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。综合得分且投标报价也相同的，则由评委采用记名投票表决，得票多者排名靠前。

（4）评标结果

评标委员会推荐综合得分排序前 3 名的投标人为本项目的中标候选人，由评标委员会直接确定综合得分最高的中标候选人为本项目的中标人。

第四章 合同格式

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号：［合同中心-合同编码］

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

邮政编码： [合同中心-采购人单位邮编]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

传真： [合同中心-采购人单位传真]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为[合同中心-合同总价]元整（[合同中心-合同总价大写]）。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：上海市静安区中心医院

2.3 服务期限

本服务的服务期限：[合同中心-合同有效期]。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或制造厂家企业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的 10 个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使系统未能通过验收，乙方应当排除故障，并自行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使系统未能通过验收，甲方应在合理时间内排除故障，再次进行验收。如果属于故障之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6.保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7.付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

7.2.1 付款内容：（分期付款）

7.2.2 付款条件：

（1）首付款：合同金额的 30%，合同签订完成后，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付；

（2）按季度付款：合同金额的 70%，每三个月服务完成后，收到阶段验收报告，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付。

8.甲方（甲方）的权利义务

8.1、甲方有权在合同规定的范围内享受，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成的无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关或设备损坏造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内有义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要对原有进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9.乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行故障处理紧急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得使用含有可以自动终止或妨碍系统运作的软件和硬件，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现存在潜在缺陷或故障时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和服务质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

10.补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据质量检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照

上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11.履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12.误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13.不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14.履约保证金

14.1 在本合同签署之前，乙方应向甲方提交一笔金额为元人民币的履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全

部服务按本合同规定验收合格后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14.2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行负担。

14.3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 合同各方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可以向同级政府采购监管部门提请调解。

15.2 调解不成则提交上海仲裁委员会根据其仲裁规则和程序进行仲裁。

15.3 如仲裁事项不影响合同其它部分的履行，则在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

16. 违约终止合同

16.1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

（1）如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

（2）如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16.2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17.1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19.1 本合同在合同各方签字盖章并且甲方收到乙方提供的履约保证金后生效。

19.2 本合同一式份，甲乙双方各执一份。一份送同级政府采购监管部门备案。

20. 合同附件

20.1 本合同附件包括：招标(采购)文件、投标（响应）文件

20.2 本合同附件与合同具有同等效力。

20.3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21.1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

22. 合同补充条款或合同补充资料：

[合同中心-补充条款列表]

[合同文档模版-其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

合同签订点:网上签约

第五章 投标文件格式

封　面

客户端运维

投 标 文 件

招标编号：0613-267133124162

投 标 人：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

目　录

编制详细的目录

投标函

上海市静安区中心医院：

1、我方已仔细研究了客户端运维项目（招标编号：0613-267133124162）的招标文件，包括补充文件（如有的话）的全部内容，愿意以“开标一览表”的投标总报价，提供本招标项目所需的货物及相关服务，并按合同约定履行义务。

2、我方的投标文件包括下列内容：

（1）投标函；

（2）已按照招标文件要求递交投标保证金；

（3）按招标文件要求提供的全部文件。

3、我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。

4、我方投标的有效期为 90 个日历日，并承诺在此投标有效期内不撤销投标文件。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标或收到的任何投标。

6、如我方中标，我方承诺：

（1）在收到中标通知书后，在规定的期限内与贵方签订合同；

（2）在签订合同时不向贵方提出附加条件；

（3）按照招标文件要求提交履约保证金；

（4）在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

7、我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在招标公告第 3.3、3.4 和 3.5 条所列的任何一种情形。

8. 我方承诺对招标文件和投标文件以及在投标过程中知悉的商业和技术等秘密保密，否则将承担相应的法律责任。

9、_____（其他补充说明）。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人或其委托代理人：_____（签字或盖章）

地址：_____

_____年_____月_____日

投标保证金（如适用）

附投标保证金的交付凭证：

1）网上支付、贷记凭证、电汇的底单复印件；

法定代表人（单位负责人）身份证明

投标人名称：_____

单位性质：_____

地　　址：_____

姓　　名：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

投标人名称：_____（盖单位公章）

_____年_____月_____日

法定代表人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

法定代表人（单位负责人）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现授权_____（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、提交、撤回、修改客户端运维、招标编号 0613-267133124162 投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：___自签署之日起至完成项目合同签订___

代理人无转委托权。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人：_____（签字或盖章）

委托代理人：_____（签字或盖章）

_____年_____月_____日

委托代理人身份证复印件粘贴处：

在此粘贴身份证复印件

开标一览表

招标编号：0613-267133124162　　单位：人民币元

客户端运维包1

备注	最终报价(总价、元)

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

分项报价表

（投标人可自拟分项报价表的表格格式）

项目名称：客户端运维

招标编号：0613-267133124162　　货币单位：人民币元

序号	名称	描述	数量	单价	总价	备注
1						
2						
3						
...						

合计：_____元人民币

说明：（1）所有价格均系含税报价。（2）投标人应按照《第六章 采购需求》要求报价。（3）**分项报价合计应与开标一览表报价相等**

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

商务响应表

序号	招标文件章节及条款号	招标要求	投标文件章节及条款号	投标响应	偏差说明
	均无偏差	均无偏差	均无偏差	均无偏差	均无偏差

说明：投标人须对招标文件的商务要求列出偏差内容，如全部内容均无偏差，则注明“均无偏差”。投标人未填写本偏差表的，视作均无偏差，但在评审时将作不利于投标人的评判。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

资格和履约能力证明资料

投标人应如实填写并提供证明材料。若填写内容和提供的材料与事实不符的，将依照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

（一）投标人基本情况

营业执照

管理体系认证证书等（如有）

以上资质须加盖投标人公章

（二）投标人基本情况

投标人名称				
地址				
联系方式	联系人		电　话	
开户银行				
银行账号				
投标人关联企业情况	（包括但不限于与投标人法定代表人（单位负责人）为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同单位）			
备　注				

注：如投标人须知对投标设备制造商的资质提出了要求，则投标人应根据投标人须知的要求在本表后附相关资质证书复印件。

（三）财务状况及税收、社会保障资金缴纳情况声明函

上海市静安区中心医院：

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；

2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

（四）中小企业声明函（如适用，请提供）

中小企业声明函（服务）

（大型企业不适用）

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（上海市静安区中心医院）的（客户端运维）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、客户端运维 ，属于 软件和信息技术服务业 行业；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：

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。

（五）残疾人福利性单位声明函（如适用，请提供）

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 客户端运维 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：

（六）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（如适用，请提供）

（七）近3年投标人重大违法的书面声明

上海市静安区中心医院：

近3年内，_____（投标人名称），现声明如下：

（1）未被责令停产停业、暂扣或者吊销许可证、暂扣或者吊销执照的；

（2）无因违法经营受到刑事处罚或者较大数额罚款等行政处罚；

（3）未处于投标资格被暂停或取消、财产被接管、冻结、破产等状态；

（4）未被人民法院公布为失信被执行人；

（5）未列入“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）“列入严重违法失信企业名单（黑名单）；

（6）未列入“信用中国网站”（www.creditchina.gov.cn）“黑名单”

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

- 招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定；
- 如我方已中标，招标人可以取消我方中标资格；
- 如已与招标人签订合同，招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；
- 我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

备注：

1. 近三年是指扣除投标截止日当日往前顺推三年。提供参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的承诺书，截止至开标日成立不足3年的投标人可提供自成立以来无重大违法记录的承诺书

2.重大违法记录指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

3.“较大数额罚款”认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。

（八）近 3 年投标人行贿犯罪情况的书面声明

上海市静安区中心医院：

近三年内，_____（投标人名称），法定代表人：_____，本项目负责人：_____，没有行贿犯罪记录。

我方承诺以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，我方同意并接受以下条款：

（1）招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定；

（2）如我方已中标，招标人可以取消我方中标资格；

（3）如已与招标人签订合同，招标人可以无条件终止合同并不承担任何违约责任；

（4）我方愿意承担由此给招标人造成的直接或间接损失以及相应的法律责任。

特此声明！

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

备注：近三年是指扣除投标截止日当日往前顺推三年，参加本次政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有行贿犯罪记录的承诺书，截止至开标日成立不足 3 年的投标人可提供自成立以来无行贿犯罪记录的承诺书

（九）最新一期“节能产品政府采购清单”和最新一期“环境标志产品政府采购清单”相关页面的复印件（如有，请提供）

（八）未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测服务的书面声明

未提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测服务的书面声明

上海市静安区中心医院：

我方参加客户端运维的投标，特声明如下：

我方未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测服务。

以上信息是真实的，如有虚假或被发现与事实不符，招标人或评标委员会可以按弄虚作假行为进行认定。

特此声明。

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：

其他商务资料

（招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料）

技术响应表

技术偏差表

①本表是对招标文件第六章《采购需求》的**所有条款**逐条应答。如未逐条应答，是投标人的风险，则按不利于投标人的原则评审，并可能导致投标无效。

②“投标响应”列：对招标技术要求如实响应，凡采用“详见”，“参见”方式说明的，应添加指向性的章节及页码。
③“满足/偏离”列：明确作出“满足”、“无偏离”、“正偏离”，或 “负偏离”、“部分满足”、“不满足”的应答，并在备注中注明偏离的具体内容。

④格式也可自拟

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
一	**服务概述**	/	/
1	服务期限：自合同签订之日起 12 个月。		
2	为使用医院信息化建设需求，提高临床满意度和科室管理水平。本次客户端运维服务项目拟对全院信息类终端计算设备、读卡器、自助机等外设的维修；打印复印设备的新增替换、耗材的供应（硒鼓、墨盒、色带等）；计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。全部交由中标人负责，并由供应商提供专业运维管理软件统一管理。供应商报价包括全院打印设备管理全包服务费、信息化软件服务费、驻场人工费以及税金、其他交付费用等所产生的所有费用。		
二	**项目需求**	/	/
1	**服务范围和内容**	/	/
▲1.1	派驻专业客服人员 1 名（需要人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明），负责我院信息科一站式呼叫中心的管理和监督，统一对医院内部的信息运维相关的故障报修和耗材申领、设备安装等诉求进行集中受理和工单指派、并监督所有服务工单的有效闭环。（客服人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明）		
1.2	要求客服人员具备相关工作经验，熟悉医院客户端运维工作和医院信息系统的基础架构、信息科相关工作流程；经过医院针对性培训后可远程指导用户处理部分故障，能快速收集临床科室的报修信息，明确故障类型，并对报修进行精准派单。同时对各科室的服务工单进行跟踪、回访和质控，并对各项服务的结果、质量、数量等进行综合分析。		
1.3	根据医院信息化管理要求，协助医院进一步优化、完善管理平台功能及呼叫中心的服务流程及标准，定期汇总服务报告，提出改进意见或建议，积累运维服务知识库，收集简单、重复、可预防等故障并协助信息		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
	科进行改进，不断减少此类故障的发生。同时要求根据我院财务管理要求将所有设备、耗材与财务核算科室逐一关联，根据财务核算方法每月自动导出科室成本分摊报表。		
1.4	计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。软件故障报修接单转单，跟踪回访；		
1.5	全院信息类终端计算备、读卡器、自助机等外设的维修；打印复印设备的新增替 换、耗材的供应（包括但不限于硒鼓、墨盒、色带、零配件、电脑配件、其他电子配件等年用量约 4126 个左右），含各类打印机复印设备约 950 台,计算机约 1230 台,读卡器约 80 台，自助机约 85 台等（具体品牌、型号可自行踏勘）。		
1.6	提供医院日常工作所需的足额新增打印、复印设备；并根据医院实际业务开展需求，提供足额的一体化自助机（不超过 5 台）；		
1.7	为支持和满足上述服务信息化，投标人应提供一套运维软件（详见管理平台功能要求）。		
2	**具体服务要求**	/	/
2.1	计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。通用软件包括操作系统（Windows、MacOS 等）、办公套件（如：Office、WPS 等）、安全软件（如：防病毒、防火墙软件等）以及常用工具软件（如：PDF 阅读、压缩解压等），业务软件为我单位专业软件，服务内容为安装和设置以及技术支持；		
2.2	PC 端系统数据备份/恢复（由于硬件原因导致数据的恢复不在本次招标范围）；操作系统、杀毒软件及应用软件的补丁更新及升级；		
2.3	新旧网络点联网故障排除和连线；		
2.4	终端的维修，如需外送维修，由服务方负责送修及取回，维修期间提供备机（包含在投标报价中，招标人不额外支付费用）；		
2.5	打印设备运转所需要的消耗品以及终端配件；		
2.6	科室搬迁和改造时计算机、打印机等终端设备的搬迁、拆卸和安装（包含在投标报价中，招标人不额外支付费用）；		
2.7	自助机、叫号屏的管理以及报修，维修服务另有厂商；		
2.8	每季度向医院提供服务报告，内容包括当月收到客户端申请数量及实际发放数量、设备报修/维修及保养情况、耗材配送量（含详细用量清单）等；要求运维系统能自动生成运维报告。		
2.9	为保障医院 7*24 小时的运行，需提供 7*8 小时驻场服务及 7*24 小时响应服务；至少达到以下情况：门诊、急诊场所白天不超过 15 分钟到达现场，晚间不超过 30 分钟内达到现场，其他地方最长时间不得超过 60 分钟到达现场；终端设备的线缆必须整洁有序。（需提供承诺函并加盖公章）		
▲2.10	根据医院业务量的发展及设备数量的变化，提供满足		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
	医院服务需求的技术人员驻场服务（至少包含 3 名常驻技术人员）提供人员名单、人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明，要求具备计算机及相关终端设备的维修经验，熟悉医院计算机设备维护工作流程，保持主动积极的工作态度，短时间内熟悉各个科室地理位置，能准确、及时、快速到达现场，对故障的解决不拖延、不回避、不推诿（需提供承诺函并加盖公章）（需要提供人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明）		
2.11	提供医院各科室打印设备运转所需要的消耗品（硒鼓、墨盒、色带、零配件等）并配送到科室，硒鼓不接受充粉复用。		
2.12	保密服务承诺：运维过程所产生的服务数据均归医院所有，所配置运维平台具备严紧的数据安全防护措施和实施方案；中标人在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。		

3、设备参数要求

3.1 打印设备参数要求

根据医院科室使用需求，以租赁模式提供足额的打印设备，满足现有设备的更新替换及新增等，费用包含在整体报价中，设备的具体参数要求如下：

序号	产品名称	指标参数	投标响应	满足/偏离
1	彩色喷墨打印一体设备	▲1.最大打印幅面：A4;打印分辨率：≥4800x1200 dpi ▲2.最高打印速度： 黑彩同速≥34 ppm 3.支持自动双面打印 ， 网络打印： 支持有线、无线网络打印，支持WIFI 4.接口类型： 高速 USB10Base-T/100Base-TX ▲5.进纸盒最高容量：≥750 页（标配≥250 页，可选配加≥500 页纸盒） 6.耗电量 ：≤0.2W（关机）、27W(独立复印) ▲7.耗材最大打印量：彩色≥5000页，黑色≥10000页 8.根据病案法要求，打印字迹防水、防酒精，打印内容保存30年。(提供第三方权威机构证明）打印字迹耐久性（干热、紫外光照、水浸、耐酸、耐碱）的证明（提供第三方权威机构证明）		
2	黑白双面打印设备	▲1.双面打印：自动双面打印 ▲2.首页输出时间：≤5秒 ▲3.打印速度：≥34PPM 4.分辨率：≥1200×1200dpi 5.纸张：支持各种规格打印纸、普通纸、信封、标签等（喷墨） 6.接口：USB2.0、网口接口 ▲7.耗材最大打印量：≥40000页 根据参数要求，打印机无粉尘、无臭氧（提供第三		

		方权威机构证明）		
3	彩色多功能一体打印设备	▲1.功能：打印、传真、复印、扫描 ▲2.打印速度：黑彩同速≥34ppm ▲3.分辨率：≥4800×2400 dpi 4.纸张：支持各种规格打印纸、普通纸、信封、标签等（喷墨） 5.接口：USB2.0、网口接口、802.11n 2.4/5GHz 无线； USB 端口6.双面打印：自动双面打印 ▲7.耗材最大打印量：彩色≥5000页，黑色≥10000页		
4	黑白多功能一体设备	1.功能： 打印、 复印、 扫描 ▲2.首页输出时间： ≤5 秒 ▲3.打印速度： ≥34PPM ▲4.分辨率： ≥1200×1200dpi 5.纸张： 支持各种规格打印纸、普通纸、信封、 标签等（喷墨） 6.接口： USB2.0、 网口接口、USB 端口 7.双面打印： 自动双面打印 ▲8.耗材最大打印量： ≥40000 页 根据参数要求 ，打印机无粉尘、 无臭氧（提供第三方权威机构证明）		
5	黑白打印设备	1.最大打印幅面：A4 ;打印分辨率： 不低于 1200×2400dpi， ▲2.打印速度： ≥33 ppm ;首页输出时间≤8 秒（A4，标准模式） 3.支持： 打印计数器 ， 网络打印： 支持有线和无线网络打印 4.接口类型： 高速 USB10Base-T/100Base-TX ； 5.进纸盒容量： ≥100 页， ▲6.打印模式下耗电量 : ≤14W 7.根据病案法要求 ，打印字迹防水、 防酒精 ，打印内容保存 30 年（提供第三方权威机构证明）打印字迹耐久性（干热、紫外光照、水浸、耐酸、耐碱）的证明（提供第三方权威机构证明）		
6	票据打印设备	1.接口： ≥网口、USB 接口 2.打印速度： ≥150mm/秒 3.分辨率： ≥203dpi 4.打印方式： 热敏行式打印 5.最大打印宽度： ≥80mm		
7	标签打印设备	1.兼容性： 兼容 ZPL、EPL、ESC/POS 等多种仿真 2.打印速度： ≥150mm/秒 3.分辨率： ≥203dpi 4.打印方式： 热敏及热转印 5.最大打印宽度： ≥108mm 6. 内存： ≥8M 7.打印厚度： ≤0.18mm 8.接口： ≥USB2.0、选配： 并口、 串 口、 以太网口、wifi、蓝牙 9 支持条形码以下格式 :Code3of9,UPC-A,UPC-E,Interleaved2of5,Code 128,EAN-13,EAN-8,HIBC,CODABAR(NW-7),Plessey,Int2of5,CASECODE,C		

		ode93,ZIP,UPC2DIGADD,UPC5DIGADD,UCC/EAN128(forK-MART),RandomWeight,Telepen,FIM,UPSMaxiCode,PDF417,DataMatrix,andQRcode.		
9	发票打印设备	1.最大打印厚度： ≥0.45mm 2.打印机针数： ≥24 针 3.针头寿命： ≥3 亿次/针 4.打印速度： ≥188 字/秒（中文） 5.复写能力： 1+6 6.色带寿命： 600 万字符以上		
13	手腕带打印设备	1.打印速度：≥150mm/秒 2.分辨率：≥200dpi 3.打印方式：热敏打印 4.最大打印宽度：≥56mm 5.接口：≥USB接口		

3.2 自助一体机功能参数要求

根据医院实际业务开展需求，以租赁模式提供足额的一体化自助机使用，租赁费用包含在整体报价中，自助设备自助机参数要求如下：

名称	产品功能参数	投标响应	满足/偏离
功能要求	至少支持彩色、黑白、A4、A5、热敏打印，适用于挂号缴费、打印检验/检查报告、门诊电子病历等。		
主控模块	工业控制主机；CPU 不低于：Intel®I3 四代或同等性能的产品； 内存不低于：4G 内存；硬盘不低于： 128G 固态硬盘； 要求预装 Windows 10 操作系统或同类性能产品		
触摸显示屏	不低于 32 寸曲面电容触摸显示屏； 偏转角 178 度；分辨率不低于 1920*1080； 亮度：＞300 cd/平方米；		
社保卡读卡	兼容安装各地社保读卡器		
就诊卡读卡	兼容医院就诊卡（自费卡）读取		
身份证读卡	符合居民身份证验证机具通用技术要求，兼容 ISO14443（TypeB/TypeA）标准；		
二维码扫码	扫描类型：影像式扫描；解码能力：标准一维，二维条码		
打印主机	至少支持黑白打印，兼容 A4/A5 USB 通讯； OPM2.5、0 粉尘、0 臭氧打印速度不少于 34ppm，纸盒容量不少于 750 张		
凭条打印	面板式热敏打印机，79.5±0.5mm 纸宽，USB 驱动		
音频播放	数字功放，高保真喇叭		
漏电保护	漏保空气开关		
时控开关	时控开关，支持定时开关机		
机柜	曲面专用机柜，换纸口、维修口机械锁		
定制化	支持定制医院院徽、LOGO，丝印工艺非贴纸		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
4	**AI运维管理平台功能升级要求（要求提供截图）**	/	/
4.1	**工单创建**	/	/
▲4.1.1	提供客服式工作台，至少具备工程师状态监控、便捷派单、未完成工单监控、快捷功能入口等；		
4.1.2	便捷派单至少可以填写详细的故障描述、科室名称、		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
	科室地址、故障类型、设备信息等内容；		
▲4.1.3	支持“记工单”功能，可通过便捷的方法快速记录处理内容、故障原因、科室信息、设备信息、故障类型等，对应工单默认完成闭环		
▲4.1.4	可通过点选或输入常见故障描述自动弹出对应的解决方案或建议；		
▲4.1.5	服务工单至少支持智能自动派单、手动指派及抢单派单三种方式；		
4.2	**科室管理**	/	/
▲4.2.1	具备通讯录模块，支持与医院 HIS 系统或 OA、钉钉进行无缝对接（接口费由中标服务商承担），打通后临床医护人员、维修人员可以通过医院现有 OA 或钉钉发起报修和管理；		
▲4.2.2	可根据实际架构进行层级管理、有明确的树状结构（父子级）关系；科室地址分字段结构化分别记录详细的楼宇、楼层、房间号、电话等信息；		
4.2.3	人员信息至少包括管理员、员工及用户三种角色，可单独选择科室、地址及电话、邮箱等联系方式的记录；		
▲4.2.4	支持自定义考勤组（包括班次名称、上下班时间、默认班次设置等），并可按月度进行详细的排班、考勤，支持批量设置对应人员当月班次；		
4.2.5	至少包括维修工单、耗材配送、盘点/巡检等维度的绩效考核指标设置，绩效列表支持加减分详情查看；		
▲4.2.6	要求可根据医院财务科室要求分层级结构化导入和新建核算科室		
4.3	**项目管理**	/	/
4.3.1	支持对本运维“规划/建设中”的分项及“建设完成/服务中”的分项分别进行管理；可在线查看各分项的进展和进度，可详细记录推进活动、服务情况等；		
▲4.3.2	支持对本运维项目的分项进度节点进行跟进记录、任务指派、管理对应的供应商及合同、发票支付等，统一进行可视化监管；		
▲4.3.3	发票管理可展示详细的发票/付款计划，包括发票金额、付款比例、款项内容、付款要求、状态等，支持上发票文件及相关验收附件；		
▲4.3.4	供应商管理至少可记录查看名称、地址、状态等基础信息及相关联系人和驻场人员联系方式、服务综合评分等；		
4.3.5	合同管理可记录查看各分项关联项目、合同名称、金额、供应商、起止时间，支持上传附件；		
4.4	**工单管理**	/	/
▲4.4.1	来电弹屏可可通过点选、输入常见故障类型，弹出对应解决方案；可标注/显示来电科室是否为重点科室；		
4.4.2	呼叫记录与工单关联，可直观显示工单完成状态，并可查看的工单详情；		
▲4.4.3	支持电话、扫码、小程序、钉钉、Web 等多渠道工单统一展示和管理，可根据工单完成状态（如待处理、		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
	处理中、已完成）分别展示；		
▲4.4.4	可在手机端及管理后台查看工单全流程进度、服务节点用时等工单信息；		
4.4.5	已完成工单支持继续填写服务记录，工单相关信息不得修改，支持工单删除和找回（不允许彻底删除工单）；		
4.4.6	支持查看盘点及巡检记录，盘点信息包括修改前后的信息记录、盘点人、盘点时间等，未做任何信息修改也要求记录盘点信息；		
4.5	**物资管理**	/	/
▲4.5.1	要求可对资产从入库、领用、维修、变更、损坏、报废等多维度进行全生命周期管理，并可详细记录设备盘点次数、时间及盘点的变动信息；		
▲4.5.2	提供低值耗材的类商城展示平台，可展示耗材图片、参数、适用机型等基础信息及库存数量、价格等，要求具备标准型号的公共仓库，以保障统计数据的清洁可用；		
▲4.5.3	移动端可通过模糊搜索型号、参数或适用机型等找到对应耗材并可依此添加至申请单批量申领；		
▲4.5.4	可根据领用科室、时间批量统计、导出和打印领用记录，记录内容至少包括领用科室、货物信息、数量等；		
4.5.5	可通过扫码实现档案查询、故障报修、资产盘点、耗材申领等功能，并可通过手机端及管理后台查看审批流程进度、节点用时等申领审批信息；		
4.6	**报表中心**	/	/
4.6.1	可通过大屏实时显示包括电话、工单、资产、故障报修情况、人员绩效等数据分析		
▲4.6.2	数据分析支持查看人员效率、报修科室、报修时间段、报修渠道、报修类型、故障原因、工单处理时效、临床满意度等多维度数据化图表分析，并可查看对应的详细数据；		
▲4.6.3	要求可自动提供月度服务报表，分别统计每个科室的服务工单、安装设备、耗材领用、平均时效、满意度等运维服务数据，报表支持发送邮箱或打印		
▲4.6.4	要求可根据医院财务核算科室按期自动输出成本核算报表，核算方式支持按设备、耗材、及组合方式（设备耗材分别固定比例）三种方式		
4.7	**移动应用**	/	/
4.7.1	支持通过移动入口随时随地发起报修，包括企业微信、钉钉、小程序等，全流程支持移动端消息提醒，工单完成后自动推送评价邀请，通过点击消息进入工单；		
▲4.7.2	用户端可直接联系工程师，报修方式至少包括拍照报修、扫码报修、智能报修、抢单报修等，可便捷的进行物资申领，可全流程查看报修及耗材配送工单，进行工单评价、投诉等；		
4.7.3	用户端可维护个人名称、联系电话及核算科室、科室、地址、房间号等基础信息，报修支持选择本科		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
	室设备，选择常用语进行便捷报修；		
▲4.7.4	工程师端支持自主新建工单、扫码建单、扫码盘点、巡检、工作汇报等功能，可全流程查看报修及耗材配送工单，支持对报修、维修、故障原因常用语进行自定义设置；		
▲4.7.5	（5）维修员可实时查看本人及团队工单情况、绩效得分、满意度等情况；管理员可通过移动端实时查看所有工单的进展情况、绩效得分及满意度等信息；		
4.8	**人工智能升级要求**	/	/
▲4.8.1	**智能申请** AI 推荐申请：根据用户历史申请记录、所在科室需求、物资消耗规律、当前库存情况，自动推荐需申请的物资种类、数量，用户可直接确认提交，无需手动输入。		
▲4.8.2	**智能审批** 自动审批：基于预设审批规则（如申请金额低于 XX 元、常规物资申请），AI 自动审核通过，无需人工干预，缩短审批周期；		
▲4.8.3	**智能派单配送** 自动派单：根据配送地址（科室位置）、物资类型（如易碎、紧急物资）、配送员当前位置、配送任务量，AI 自动分配最优配送员，生成配送工单，明确配送时间、物资清单、接收人。		
▲4.8.4	**智能验收** 验收要点提示：AI 根据物资类型（如耗材、设备配件），自动列出验收重点（如数量核对、规格匹配、外观完好性、有效期），引导验收人完成验收，避免遗漏。		
▲4.8.5	**智能成本核算** 自动核算：AI 根据物资采购单价、运输成本、验收损耗、使用科室、领用数量，自动核算每笔物资的实际成本，生成成本明细报表。		
▲4.8.6	**智能追溯** 全流程追溯：AI 自动关联物资从采购、入库、申请、审批、派单、配送、验收、领用、消耗、报废的全流程数据，生成唯一追溯码，用户扫描追溯码或输入关键词，即可查看完整追溯记录。		
▲4.8.7	**智能工单填写** 智能填写辅助：运维人员可以随意填写工单内容，系统可自动提取工单关键内容，智能匹配工单类型、关联设备与责任人，自动生成标准工单台账，并支持语音、文字、图片等多方式录入。同时具备智能提醒、进度追踪、历史记录查询等能力，减少人工录入与核对工作量，让工单创建更高效、流转更顺畅、管理更规范。		
▲4.8.8	**智能报修** 报修问题识别：用户上传报修照片、描述报修问题（文字/语音），AI 自动识别报修类型（如设备故障、物资损坏、系统问题）、故障等级（普通/紧急），并关联对应处理人员。		
三	**付款方式**	/	/
1	首付款：合同金额的 30%，合同签订完成后，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付；		
2	按季度付款：合同金额的 70%，每三个月服务完成后，收到阶段验收报告，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付。		

序号	招标要求	投标响应	满足/偏离
四	**验收标准和方式**	/	/
1	中标人需要每季度提供服务报告（至少包含本季度设备安装数量、耗材使用清单、工单明细等），由招标人自行验收		
五	**其他要求**	/	/
1	投标人应充分了解本项目需求，提供完整的技术方案。		
2	投标人所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或招标人指定标准确定，上述标准不一致的，以严格的或最新的标准为准。没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。		
3	投标人在签订合同时，不得提出附加条件和不合理要求，否则将取消其中标资格。		
4	投标人中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。		

投标人名称：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或其委托代理人：_____（签字或盖章）

日期：_____年_____月_____日

投标技术方案

（格式自拟）

服务质量保障措施

（格式自拟）

技术支持资料

（格式自拟）

其他技术资料

（招标文件要求提供的或投标人认为需要补充的其他资料）

业绩情况表

1、投标人业绩情况

合同名称				
买方名称				
合同价格（可以隐藏）				
项目概况及投标人履约情况				
备注				

注：投标人应填写本表并根据文件要求在本表后附合同或证明材料。

第六章 采购需求

一、服务概述

1、服务期限：自合同签订之日起 12 个月。

2、为使用医院信息化建设需求，提高临床满意度和科室管理水平。本次客户端运维服务项目拟对全院信息类终端计算设备、读卡器、自助机等外设的维修；打印复印设备的新增替换、耗材的供应（硒鼓、墨盒、色带等）；计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。全部交由中标人负责，并由供应商提供专业运维管理软件统一管理。供应商报价包括全院打印设备管理全包服务费、信息化软件服务费、驻场人工费以及税金、其他交付费用等所产生的所有费用。

二、项目需求

1、服务范围和内容

1.1、▲派驻专业客服人员 1 名（需要人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明），负责我院信息科一站式呼叫中心的管理和监督，统一对医院内部的信息运维相关的故障报修和耗材申领、设备安装等诉求进行集中受理和工单指派、并监督所有服务工单的有效闭环。（客服人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明）

1.2、要求客服人员具备相关工作经验，熟悉医院客户端运维工作和医院信息系统的基础架构、信息科相关工作流程；经过医院针对性培训后可远程指导用户处理部分故障，能快速收集临床科室的报修信息，明确故障类型，并对报修进行精准派单。同时对各科室的服务工单进行跟踪、回访和质控，并对各项服务的结果、质量、数量等进行综合分析。

1.3、根据医院信息化管理要求，协助医院进一步优化、完善管理平台功能及呼叫中心的服务流程及标准，定期汇总服务报告，提出改进意见或建议，积累运维服务知识库，收集简单、重复、可预防等故障并协助信息科进行改进，不断减少此类故障的发生。同时要求根据我院财务管理要求将所有设备、耗材与财务核算科室逐一关联，根据财务核算方法每月自动导出科室成本分摊报表。

1.4、计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。软件故障报修接单转单，跟踪回访；

1.5、全院信息类终端计算备、读卡器、自助机等外设的维修；打印复印设备的新增替 换、耗材的供应（包括但不限于硒鼓、墨盒、色带、零配件、电脑配件、其他电子配件等年用量约 4126 个左右），含各类打印机复印设备约 950 台，计算机约 1230 台，读卡器约 80 台，自助机约 85 台等（具体品牌、型号可自行踏勘）。

1.6、提供医院日常工作所需的足额新增打印、复印设备；并根据医院实际业务开展需求，提供足额的一体化自助机（不超过 5 台）；

1.7、为支持和满足上述服务信息化，投标人应提供一套运维软件（详见管理平台功能要求）。

2、具体服务要求

2.1、计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。通用软件包括操作系统（Windows、MacOS 等）、办公套件（如：Office、WPS 等）、安全软件（如：防病毒、防火墙软件等）以及常用工具软件（如：PDF 阅读、压缩解压等），业务软件为我单位专业软件，服务内容为安装和设置以及技术支持；

2.2、PC 端系统数据备份/恢复（由于硬件原因导致数据的恢复不在本次招标范围）；操作系统、杀毒软件及应用软件的补丁更新及升级；

2.3、新旧网络点联网故障排除和连线；
2.4、终端的维修，如需外送维修，由服务方负责送修及取回，维修期间提供备机（包含在投标报价中，招标人不额外支付费用）；
2.5、打印设备运转所需要的消耗品以及终端配件；
2.6、科室搬迁和改造时计算机、打印机等终端设备的搬迁、拆卸和安装（包含在投标报价中，招标人不额外支付费用）；
2.7、自助机、叫号屏的管理以及报修，维修服务另有厂商；
2.8、每季度向医院提供服务报告，内容包括当月收到客户端申请数量及实际发放数量、设备报修/维修及保养情况、耗材配送量（含详细用量清单）等；要求运维系统能自动生成运维报告。
2.9、为保障医院 7*24 小时的运行，需提供 7*8 小时驻场服务及 7*24 小时响应服务；至少达到以下情况：门诊、急诊场所白天不超过 15 分钟到达现场，晚间不超过 30 分钟内达到现场，其他地方最长时间不得超过 60 分钟到达现场；终端设备的线缆必须整洁有序。（需提供承诺函并加盖公章）
2.10、▲根据医院业务量的发展及设备数量的变化，提供满足医院服务需求的技术人员驻场服务（至少包含 3 名常驻技术人员）提供人员名单、人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明，要求具备计算机及相关终端设备的维修经验，熟悉医院计算机设备维护工作流程，保持主动积极的工作态度，短时间内熟悉各个科室地理位置，能准确、及时、快速到达现场，对故障的解决不拖延、不回避、不推诿（需提供承诺函并加盖公章）（需要提供人员在职劳动合同和最近 6 个月内任意一个月的社保证明）
2.11、提供医院各科室打印设备运转所需要的消耗品（硒鼓、墨盒、色带、零配件等）并配送到科室，硒鼓不接受充粉复用。
2.12、保密服务承诺：运维过程所产生的服务数据均归医院所有，所配置运维平台具备严紧的数据安全防护措施和实施方案；中标人在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。

3、设备参数要求

3.1 打印设备参数要求

根据医院科室使用需求，以租赁模式提供足额的打印设备，满足现有设备的更新替换及新增等，费用包含在整体报价中，设备的具体参数要求如下：

序号	产品名称	指标参数
1	彩色喷墨打印一体设备	▲1.最大打印幅面：A4;打印分辨率：≥4800x1200 dpi ▲2.最高打印速度： 黑彩同速≥34 ppm 3.支持自动双面打印 ， 网络打印： 支持有线、无线网络打印，支持WIFI 4.接口类型： 高速 USB10Base-T/100Base-TX ▲5.进纸盒最高容量：≥750 页（标配≥250 页，可选配加≥500 页纸盒） 6.耗电量 ：≤0.2W（关机）、27W(独立复印) ▲7.耗材最大打印量：彩色≥5000页，黑色≥10000页 8.根据病案法要求，打印字迹防水、防酒精，打印内容保存30年。（提供第三方权威机构证明）打印字迹耐久性（干热、紫外光照、水浸、耐酸、耐碱）的证明（提供第三方权威机构证明）
2	黑白双面打印设备	▲1.双面打印：自动双面打印 ▲2.首页输出时间：≤5秒

		▲3.打印速度：≥34PPM 4.分辨率：≥1200×1200dpi 5.纸张：支持各种规格打印纸、普通纸、信封、标签等（喷墨） 6.接口：USB2.0、网口接口 ▲7.耗材最大打印量：≥40000页 根据参数要求，打印机无粉尘、无臭氧（提供第三方权威机构证明）
3	彩色多功能一体打印设备	▲1.功能：打印、传真、复印、扫描 ▲2.打印速度：黑彩同速≥34ppm ▲3.分辨率：≥4800×2400 dpi 4.纸张：支持各种规格打印纸、普通纸、信封、标签等（喷墨） 5.接口：USB2.0、网口接口、802.11n 2.4/5GHz 无线； USB 端口6.双面打印：自动双面打印 ▲7.耗材最大打印量：彩色≥5000页，黑色≥10000 页
4	黑白多功能一体设备	1.功能： 打印、 复印、 扫描 ▲2.首页输出时间： ≤5 秒 ▲3.打印速度： ≥34PPM ▲4.分辨率： ≥1200×1200dpi 5.纸张： 支持各种规格打印纸、普通纸、信封、 标签等（喷墨） 6.接口： USB2.0、 网口接口、USB 端口 7.双面打印： 自动双面打印 ▲8.耗材最大打印量： ≥40000 页 根据参数要求 ，打印机无粉尘、 无臭氧（提供第三方权威机构证明）
5	黑白打印设备	1.最大打印幅面：A4 ;打印分辨率： 不低于 1200×2400dpi， ▲2.打印速度： ≥33 ppm ;首页输出时间≤8 秒（A4，标准模式） 3.支持： 打印计数器 ， 网络打印： 支持有线和无线网络打印 4.接口类型： 高速 USB10Base-T/100Base-TX ； 5.进纸盒容量： ≥100 页， ▲6.打印模式下耗电量 : ≤14W 7.根据病案法要求 ，打印字迹防水、 防酒精 ，打印内容保存 30 年（提供第三方权威机构证明）打印字迹耐久性（干热、紫外光照、水浸、耐酸、耐碱） 的证明（提供第三方权威机构证明）
6	票据打印设备	1.接口： ≥网口、USB 接口 2.打印速度： ≥150mm/秒 3.分辨率： ≥203dpi 4.打印方式： 热敏行式打印 5.最大打印宽度： ≥80mm
7	标签打印设备	1.兼容性： 兼容 ZPL、EPL、ESC/POS 等多种仿真 2.打印速度： ≥150mm/秒 3.分辨率： ≥203dpi 4.打印方式： 热敏及热转印 5.最大打印宽度： ≥108mm 6. 内存： ≥8M 7.打印厚度： ≤0.18mm 8.接口： ≥USB2.0、选配： 并口、 串 口、 以太网口、wifi、蓝牙 9 支持条形码以下格式:Code3of9,UPC-A,UPC-E,Interleaved2of5,Code128,EAN-13,EAN-8,HIBC,CODABAR(NW-7),Plessey,Int2of5,CASECODE,Code93,ZIP,UPC2DIGADD,UPC5DIGADD,UCC/EAN128(forK-MART),RandomWeight,Telepen,FIM,UPSMaxiCode,PDF417,DataMatrix,andQRcode.
9	发票打印设备	1.最大打印厚度： ≥0.45mm 2.打印机针数： ≥24 针 3.针头寿命： ≥3 亿次 / 针

		4.打印速度： ≥188 字/秒（中文） 5.复写能力： 1+6 6.色带寿命： 600 万字符以上
13	手腕带打印设备	1.打印速度：≥150mm/秒 2.分辨率：≥200dpi 3.打印方式：热敏打印 4.最大打印宽度：≥56mm 5.接口：≥USB接口

3.2 自助一体机功能参数要求

根据医院实际业务开展需求，以租赁模式提供足额的一体化自助机使用，租赁费用包含在整体报价中，自助设备自助机参数要求如下：

名称	产品功能参数
功能要求	至少支持彩色、黑白、A4、A5、热敏打印，适用于挂号缴费、打印检验/检查报告、门诊电子病历等。
主控模块	工业控制主机；CPU 不低于：Intel®I3 四代或同等性能的产品； 内存不低于：4G 内存；硬盘不低于： 128G 固态硬盘； 要求预装 Windows 10 操作系统或同类性能产品
触摸显示屏	不低于 32 寸曲面电容触摸显示屏； 偏转角 178 度； 分辨率不低于 1920*1080； 亮度：＞300 cd / 平方米；
社保卡读卡	兼容安装各地社保读卡器
就诊卡读卡	兼容医院就诊卡（自费卡）读取
身份证读卡	符合居民身份证验证机具通用技术要求，兼容 ISO14443（TypeB/TypeA）标准；
二维码扫码	扫描类型：影像式扫描；解码能力：标准一维，二维条码
打印主机	至少支持黑白打印，兼容 A4/A5 USB 通讯； OPM2.5、0 粉尘、0 臭氧打印速度不少于 34ppm，纸盒容量不少于 750 张
凭条打印	面板式热敏打印机，79.5±0.5mm 纸宽，USB 驱动
音频播放	数字功放，高保真喇叭
漏电保护	漏保空气开关
时控开关	时控开关，支持定时开关机
机柜	曲面专用机柜，换纸口、维修口机械锁
定制化	支持定制医院院徽、LOGO，丝印工艺非贴纸

4、AI运维管理平台功能升级要求（要求提供截图）

4.1 工单创建

（1） ▲提供客服式工作台，至少具备工程师状态监控、便捷派单、未完成工单监控、快捷功能入口等；

（2）便捷派单至少可以填写详细的故障描述、科室名称、科室地址、故障类型、设备信息等内容；

（3）▲支持“记工单”功能，可通过便捷的方法快速记录处理内容、故障原因、科室信息、设备信息、故障类型等，对应工单默认完成闭环

（4）▲可通过点选或输入常见故障描述自动弹出对应的解决方案或建议；

（5）▲服务工单至少支持智能自动派单、手动指派及抢单派单三种方式；

4.2 科室管理

（1）▲具备通讯录模块，支持与医院 HIS 系统或 OA、钉钉进行无缝对接（接口费由中标服务商承担），打通后临床医护人员、维修人员可以通过医院现有 OA 或钉钉发起报修和管理；

（2）▲可根据实际架构进行层级管理、有明确的树状结构（父子级）关系；科室地址分字段结构化分别记录详细的楼宇、楼层、房间号、电话等信息；
（3）人员信息至少包括管理员、员工及用户三种角色，可单独选择科室、地址及电话、邮箱等联系方式的记录；
（4）▲支持自定义考勤组（包括班次名称、上下班时间、默认班次设置等），并可按月度进行详细的排班、考勤，支持批量设置对应人员当月班次；
（5）至少包括维修工单、耗材配送、盘点/巡检等维度的绩效考核指标设置，绩效列表支持加减分详情查看；
（6）▲要求可根据医院财务科室要求分层级结构化导入和新建核算科室

4.3 项目管理
（1）支持对本运维“规划/建设中”的分项及“建设完成/服务中”的分项分别进行管理；可在线查看各分项的进展和进度，可详细记录推进活动、服务情况等；
（2）▲支持对本运维项目的分项进度节点进行跟进记录、任务指派、管理对应的供应商及合同、发票支付等，统一进行可视化监管；
（3）▲发票管理可展示详细的发票/付款计划，包括发票金额、付款比例、款项内容、付款要求、状态等，支持上发票文件及相关验收附件；
（4）▲供应商管理至少可记录查看名称、地址、状态等基础信息及相关联系人和驻场人员联系方式、服务综合评分等；
（5）合同管理可记录查看各分项关联项目、合同名称、金额、供应商、起止时间，支持上传附件；

4.4 工单管理
（1）▲来电弹屏可可通过点选、输入常见故障类型，弹出对应解决方案；可标注/显示来电科室是否为重点科室；
（2）呼叫记录与工单关联，可直观显示工单完成状态，并可查看的工单详情；
（3）▲支持电话、扫码、小程序、钉钉、Web 等多渠道工单统一展示和管理，可根据工单完成状态（如待处理、处理中、已完成）分别展示；
（4）▲可在手机端及管理后台查看工单全流程进度、服务节点用时等工单信息；
（5）已完成工单支持继续填写服务记录，工单相关信息不得修改，支持工单删除和找回（不允许彻底删除工单）；
（6）支持查看盘点及巡检记录，盘点信息包括修改前后的信息记录、盘点人、盘点时间等，未做任何信息修改也要求记录盘点信息；

4.5 物资管理
（1）▲要求可对资产从入库、领用、维修、变更、损坏、报废等多维度进行全生命周期管理，并可详细记录设备盘点次数、时间及盘点的变动信息；
（2）▲提供低值耗材的类商城展示平台，可展示耗材图片、参数、适用机型等基础信息及库存数量、价格等，要求具备标准型号的公共仓库，以保障统计数据的清洁可用；
（3）▲移动端可通过模糊搜索型号、参数或适用机型等找到对应耗材并可依此添加至申请单批量申领；
（4）▲可根据领用科室、时间批量统计、导出和打印领用记录，记录内容至少包括领用科室、货物信息、数量等；

（5）可通过扫码实现档案查询、故障报修、资产盘点、耗材申领等功能，并可通过手机端及管理后台查看审批流程进度、节点用时等申领审批信息；

4.6 报表中心

（1）可通过大屏实时显示包括电话、工单、资产、故障报修情况、人员绩效等数据分析

（2）▲数据分析支持查看人员效率、报修科室、报修时间段、报修渠道、报修类型、故障原因、工单处理时效、临床满意度等多维度数据化图表分析，并可查看对应的详细数据；

（3）▲要求可自动提供月度服务报表，分别统计每个科室的服务工单、安装设备、耗材领用、平均时效、满意度等运维服务数据，报表支持发送邮箱或打印

（4）▲要求可根据医院财务核算科室按期自动输出成本核算报表，核算方式支持按设备、耗材、及组合方式（设备耗材分别固定比例）三种方式

4.7 移动应用

（1）支持通过移动入口随时随地发起报修，包括企业微信、钉钉、小程序等，全流程支持移动端消息提醒，工单完成后自动推送评价邀请，通过点击消息进入工单；

（2）▲用户端可直接联系工程师，报修方式至少包括拍照报修、扫码报修、智能报修、抢单报修等，可便捷的进行物资申领，可全流程查看报修及耗材配送工单，进行工单评价、投诉等；

（3）用户端可维护个人名称、联系电话及核算科室、科室、地址、房间号等基础信息，报修支持选择本科室设备，选择常用语进行便捷报修；

（4）▲工程师端支持自主新建工单、扫码建单、扫码盘点、巡检、工作汇报等功能，可全流程查看报修及耗材配送工单，支持对报修、维修、故障原因常用语进行自定义设置；

（5）▲维修员可实时查看本人及团队工单情况、绩效得分、满意度等情况；管理员可通过移动端实时查看所有工单的进展情况、绩效得分及满意度等信息；

4.8 人工智能升级要求

1. **▲智能申请** AI 推荐申请：根据用户历史申请记录、所在科室需求、物资消耗规律、当前库存情况，自动推荐需申请的物资种类、数量，用户可直接确认提交，无需手动输入。

2. **▲智能审批** 自动审批：基于预设审批规则（如申请金额低于 XX 元、常规物资申请），AI 自动审核通过，无需人工干预，缩短审批周期；

3. **▲智能派单配送** 自动派单：根据配送地址（科室位置）、物资类型（如易碎、紧急物资）、配送员当前位置、配送任务量，AI 自动分配最优配送员，生成配送工单，明确配送时间、物资清单、接收人。

4. **▲智能验收** 验收要点提示：AI 根据物资类型（如耗材、设备配件），自动列出验收重点（如数量核对、规格匹配、外观完好性、有效期），引导验收人完成验收，避免遗漏。

5. **▲智能成本核算** 自动核算：AI 根据物资采购单价、运输成本、验收损耗、使用科室、领用数量，自动核算每笔物资的实际成本，生成成本明细报表。

6. **▲智能追溯** 全流程追溯：AI 自动关联物资从采购、入库、申请、审批、派单、配送、验收、领用、消耗、报废的全流程数据，生成唯一追溯码，用户扫描追溯码或输入关键词，即可查看完整追溯记录。

7. **▲智能工单填写** 智能填写辅助：运维人员可以随意填写工单内容，系统可自动提取工单关键内容，智能匹配工单类型、关联设备与责任人，自动生成标准工单台账，并支持语音、文字、图片等多方式录入。同时具备智能提醒、进度追踪、历史记录查询等能力，减少人工

录入与核对工作量，让工单创建更高效、流转更顺畅、管理更规范。
8. **▲智能报修** 报修问题识别：用户上传报修照片、描述报修问题（文字/语音），AI 自动识别报修类型（如设备故障、物资损坏、系统问题）、故障等级（普通/紧急），并关联对应处理人员。

三、付款方式

首付款：合同金额的 30%，合同签订完成后，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付；
按季度付款：合同金额的 70%，每三个月服务完成后，收到阶段验收报告，招标人收到中标人乙方开具的发票并走完院内支付流程后 30 天内支付。

四、验收标准和方式

中标人需要每季度提供服务报告（至少包含本季度设备安装数量、耗材使用清单、工单明细等），由招标人自行验收

五、 其他要求

1.投标人应充分了解本项目需求，提供完整的技术方案。
2.投标人所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准或招标人指定标准确定，上述标准不一致的，以严格的或最新的标准为准。没有国家标准、行业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。
3.投标人在签订合同时，不得提出附加条件和不合理要求，否则将取消其中标资格。
4.投标人中标后一律不得将服务内容转包或分包，一经发现，招标人有权终止协议，而由此造成的一切经济损失，由中标人负责赔偿。

备注：

1. 若本招标文件中引用了某一品牌、型号或生产供应商名称，均是指参照该品牌、型号或生产供应商的产品，不具指定或唯一的意思表示。若采用的技术术语与某一供应商或某一产品使用的术语相同，并非表示指定了该供应商或该产品。投标人可提供相当于或优于招标文件要求的产品。
2. 技术参数中未提及的其它要求，请参见“第三章 评标方法”
3. 对▲技术参数，需提供技术支持资料（例如DATA SHEET、样本、产品说明书等制造厂商公开发布的印刷资料，或第三方检测机构出具的检测报告，或权威认证机构出具的认证证书，或投标人的服务承诺等具有法律效力的文件）。