

采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

(1) 本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定。

(2) 服务项目中伴随货物的,根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》(财库〔2019〕9号)和《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库〔2019〕19号)的规定,采购需求中的产品属于节能产品政府采购品目清单内标注“★”的(详见本章附件1),投标人的投标货物必须使用政府强制采购的节能产品,投标人必须在投标文件中提供所投标产品的节能产品认证证书复印件(加盖投标人电子公章),否则投标文件作无效处理。如本项目包含的货物属于品目清单内非标注“★”的产品时,应优先采购,具体详见“第四章 评标方法和评标标准”。

(3) 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》(2023年1号)规定,本项目采购需求中的服务伴随的产品如果包括《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品,供应商在投标文件中应主动列明供货范围中属于网络安全专用产品的投标产品,并在投标文件(商务及技术文件)中提供由中国网信网

(<http://www.cac.gov.cn/index.htm>)最新发布的《网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果》截图证明材料,不在《网络关键设备和网络安全专用产品安全认证和安全检测结果》中或不在有效期内或未提供有效的《计算机信息系统安全专用产品销售许可证》的, **投标无效**。如属于《网络关键设备和网络安全专用产品目录》中“二、网络安全专用产品”内“产品类别”中的所描述的产品,但不属于所列“产品描述”情形的,应提供相应的说明及证明材料。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款,或者不能负偏离的条款,或者采购需求中带“▲”的条款。允许负偏离项:商务条款评审中允许负偏离的条款数为 0 项;技术需求评审中允许负偏离的条款数为 0 项。

3. 不需要投标人对采购需求响应为具体数值的,此采购需求的数值后将以◆号标注。

4. 如投标人投标产品存在侵犯他人的知识产权或者专利成果行为的,应承担相应法律责任。

5. 本项目采购标的的中小企业划分标准所属行业名称(行业名称及划分见本章附件 2):
软件和信息技术服务业

分标 1:

服务需求一览表				
标段		/分标		
项号	采购标的 (服务名称)	数量 单位	▲服务参数	最高 限价 (万 元)
1	重症 ICU 系 统维保服务	1 项	<p>一、维保范围:</p> <p>1、系统软件维保范围:</p> <p>(1) 重症 ICU 系统全部软件模块,包括但不限于:患者管理、数据采集、床旁监护、护理记录、医嘱处理、统计报表、临床决策支持等。</p> <p>(2) 相关集成接口维保:与 HIS、EMR、集成平台、采集设备数据接口等,提供重症 ICU 系统与现有系统接口的日常维护工作(不包括接口流程调整、修改以及新增接口。如有上述情况,采购人和中标供应商双方需要协商签订补充合同,并且采购人需协调第三方厂商配合,供应商按补充合同完成相应工作)。</p> <p>(3) 客户端软件:全院范围内所有在用软件客户端</p> <p>2、服务内容范围:涵盖本系统相关的所有技术支持、预防性维护、故障处理、系统优化、咨询服务、技术培训及应急响应。</p> <p>二、维保服务详细要求:</p> <p>1、提供重症 ICU 系统维保服务,包含系统的日常功能维护。</p>	5.27

		<p>2、预防性维护：</p> <p>定期巡检：每月提供一次远程健康检查，每季度提供一次现场全面巡检，并提交《系统健康检查报告》</p> <p>数据备份验证：需对系统备份数据进行一次恢复性验证，确保备份有效性。</p> <p>安全更新：提供操作系统、数据库、应用软件的安全补丁安装服务（需经采购人测试同意）。</p> <p>3、故障诊断与修复：当系统出现故障时，维保服务团队应能够定位问题并提供解决方案，包括远程支持和现场服务。提供 7*24 小时热线电话及远程技术支持，需提供根本原因分析报告，对于重复性故障提出改进方案。</p> <p>4、软件升级与补丁管理：定期对系统软件进行升级，应用安全补丁，以防止新出现的安全威胁，同时优化系统性能。</p> <p>5、数据备份与恢复：建立严格的数据备份机制，确保关键数据的安全，并在必要时能够迅速恢复数据。</p> <p>6、用户培训与支持：为医院工作人员提供必要的系统使用培训，以及日常使用中的技术支持，帮助他们更有效地利用系统资源。</p> <p>7、应急服务</p> <p>针对一些特殊的突发状况，如网络病毒导致采购人系统服务器崩溃、机房意外断电导致采购人系统服务器硬盘损毁等，供应商需协助采购人进行相关工作处理，且可根据实际需要提供现场服务。</p>
--	--	--

<p>▲商务条款</p>
<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内</p>
<p>二、服务期限或服务时间：2026 年 3 月 2 日起至 2026 年 9 月 1 日</p>
<p>三、服务地点：南宁市第二人民医院（采购人指定地点）</p>
<p>四、付款方式：无预付款，中标供应商完成所有服务需求内容，采购人凭中标供应商提交的</p>

请款函、开具的全额发票在验收合格之日起 60 日内向双方合同约定的银行账户支付款项。中标供应商应于验收开始前提交请款函和发票，如因中标供应商未及时提交请款函和发票导致付款延期的，由中标供应商承担相应责任。

五、服务要求：

- 1、采购人有权对中标供应商的工作态度、完成情况进行监督，提出意见，以提高维护、服务质量。
- 2、供应商应严格遵守采购人内部的各项规章制度。
- 3、供应商负责接待采购人的各种咨询和报修业务（通过电话、网络、上门等各种途径），提供 7*24 小时不间断服务响应。承诺对报修业务做到：电话及时响应，提供 10 分钟内响应，2 小时内故障远程解决问题并恢复正常使用，复杂问题 24 小时内提供替代方案。
- 4、供应商必须指定联系人全权负责与采购人日常服务的相关事宜。
- 5、供应商完成维保服务后，提供系统维保记录交采购人信息科确认。（包括但不限于：系统维护、故障记录信息等）。

六、实施及后续运维服务要求

1. 中标供应商提供 7*24 小时技术支持热线，接到采购人故障报修时起 10 分钟内提供电话技术支持。
2. 故障解决：排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题进行修改；
3. 提供培训、指导等服务。
4. 如遇机房搬迁，提供售后搬迁服务，不另行收费。
5. 中标供应商根据采购人要求为采购人培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。
6. 提供电话咨询，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

7. 提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过远程手段登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。远程无法解决时，需现场处理。

8.维护人员需签署保密协议，禁止私自拷贝采购人数据。

9.本项目为采购人现有系统维护服务的采购，中标供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如中标供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。

七、验收标准、规范：

1、依据招标文件及投标人的投标文件承诺对服务项目进行验收。

2、服务技术参数与招标文件及投标人的投标文件承诺一致，性能或指标达到规定的标准。重症 ICU 系统维保服务及放射影像管理系统维保验收需提交《系统健康检查报告》、《维护记录》等文件。

3、验收时采购人、中标供应商等项目相关方都必须在现场，由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，验收完毕后，作出验收结果报告；如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做不接受服务处理及违约处理，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4、中标供应商提供的服务未达到招标文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

5、其他验收要求按《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。

八、售后服务要求：

1、响应时间：服务期内，接到采购人故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2小时，工程师应在24小时内到达现场（包括节假日），开机率能达到95%。

2、售后服务技术人员要求：有专职人员负责售后服务，能提供故障排除、性能调优、技术咨询

询等售后技术支持服务并妥善处理各种售后问题。

3、服务质量回访:服务完成后 2 个工作日进行回访,及时解决采购方其他疑问及需求。

4、保密要求: 供应商无条件接受项目采购人的保密约定,包括在合同期结束后承诺保密义务,并承担相应的涉密责任,未经许可不得对外泄露用户个人信息等机密信息。必须严格遵守采购人各项管理规定,在任何情况下,禁止复制、传播、引用及所接触到的采购人及其对接平台的各类业务数据等信息,如出现业务数据、涉密数据泄漏,采购人将终止服务合同,并将追究供应商相关法律责任。中标供应商在项目实施过程中,必须对本项目接触到的材料及信息予以保密,未经采购人书面许可,中标供应商不得以任何形式向第三方透露。

5、售后服务时间:

(1) 正常服务时间:即采购人正常上班时间,目前规定如下,每周星期一至星期五上午 8:00 至下午 18:00 (除国家法定的节假日外);

(2) 值班服务时间:在中标供应商非工作时间,采购人正常工作时间内,中标供应商安排技术人员电话值班,为采购人提供必要的服务支持;

(3) 紧急服务时间:客户发生严重问题,部分或全部工作无法开展,且影响采购人正常的工作职能,可 7*24 小时要求紧急服务,不管是否工作时间,远程 10 分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故工程师 2 小时到现场。严重问题是指:服务器方面的紧急故障,或临床业务无法开展的,并远程无法解决的,中标供应商组织专人到现场解决问题。

九、报价要求:

报价必须含以下部分,包括:

(1) 系统维保的价格;

(2) 其他费用(包括但不限于软件维保、调试、培训、技术支持、售后服务、检测、运维、项目实施及服务人员的薪酬、社保及相关福利待遇等费用);

(3) 必要的保险费用和各项税费;

(4) 培训费用(包括但不限于场地费、教材等);

(5) 与采购文件采购需求要求的相关系统对接的费用；

(6) 包括项目整体验收各项费用（不含邀请第三方权威机构的费用）。

其他说明和说明

进口产品说明	服务类项目无要求
核心产品	服务类项目无要求
其他要求	供应商可根据评分标准在投标文件中提供实施方案、质量控制方案、售后服务方案、业绩等内容。

分标 2:

服务需求一览表				
标段		/分标		
项号	采购标的 (服务名称)	数量 单位	▲服务参数	最高 限价 (万元)
1	医院信息系统 HIS 维保	1 项	<p>1、维保系统功能清单</p> <p>(1) 住院医生工作站系统维护</p> <p>(2) 住院护士工作站系统维护</p> <p>(3) 门诊医生工作站系统维护</p> <p>(4) 挂号收费划价系统维护</p> <p>(5) 住院收费系统维护</p> <p>(6) 导诊系统维护</p> <p>(7) 医技划价系统维护</p> <p>(8) 药房系统维护</p> <p>(9) 药库系统维护</p> <p>(10) 手术麻醉划价系统维护</p> <p>(11) 病案系统维护</p> <p>(12) His 维护系统的维护</p> <p>(13) 临床路径系统的维护</p> <p>(14) 统计系统维护</p> <p>(15) 院长查询系统维护</p> <p>2、技术服务内容</p> <p>(1) 产品安装服务: 提供 HIS 客户端等产品的安装服务, 包括在 HIS 版本升级时协助完成客户端升级安装。</p> <p>(2) 版本升级支持: 在 HIS 厂商发布新版本系统后, 配合完成新版本的安装、配置及相关部署工作。</p> <p>(3) 报表格式调整: 根据医院业务需要, 对现有报表的格式、内容等进行修改与优化。</p> <p>(4) 票据格式修改: 支持门诊、住院医疗费收据等票据格式的调整与定制。</p>	19.95

		<p>(5) 故障处理与数据修正: 及时处理 HIS 程序性错误, 并修复因程序错误导致的数据问题。</p> <p>(6) 新需求响应: 对医院提出的系统功能优化、模板调整等新需求, 应明确合理工期并在约定时间内完成。</p> <p>(7) 操作故障支持: 对因操作人员误操作引发的系统故障, 提供相应的排查与恢复服务。</p> <p>(8) 系统操作指导: 针对复杂或特殊业务场景, 提供 HIS 系统功能操作指导。</p> <p>(9) 数据访问与修改安全: 在对医院数据进行访问或必要修改时, 须确保现有数据的完整性、安全性。</p> <p>(10) 数据保密承诺: 未经医院书面同意, 不得以任何形式向第三方泄露或提供医院数据。</p> <p>(11) 政策性接口支持: 因应上级部门政策要求所需的接口开发与实施任务, 须按规定时限完成。</p> <p>3、咨询服务内容</p> <p>(1) 提供 HIS 系统应用相关的咨询服务。</p> <p>(2) 提供信息化相关知识的答疑与指导。</p> <p>(3) 提供信息化建设整体咨询服务, 包括现状评估、实施规划、软硬件平台选型建议、IT 制度规范制定等; 支持流程优化方案的制定、效果评估及改进措施建议。</p> <p>4、第三方接口性能优化服务: 在维保期内, 如因系统长期运行或与第三方业务系统接口交互出现性能问题, 供应商应及时响应并进行优化, 或配合第三方接口公司共同处理。</p> <p>5、业务数据备份: 负责业务数据的及时备份, 确保数据安全可靠。</p> <p>6、版本及补丁升级服务: 在维保服务期内, 对发现的系统 BUG 应提供补丁修正; 对无法通过补丁解决的重大系统缺陷, 须通过系统整体版本升级方式予以解决。</p> <p>7、系统巡检服务: 组织技术团队对系统进行不少于 1 次全面巡检, 并提交详细巡检报告, 内容包括系统运行状况分析、潜在风险识别及相应的解决预案与后续维护建议。</p> <p>8、信息安全及其他要求</p> <p>(1) 系统符合卫生部颁发《基于电子病历的医院信息</p>
--	--	---

		<p>平台建设技术解决方案》有关要求。</p> <p>(2)满足国家颁布《信息安全技术网络安全等级保护基本要求 2.0》的相关规范。信息系统操作权限分级管理,信息安全采用身份认证、权限控制、患者数据使用控制、保障网络信息安全和保护患者隐私。</p> <p>(3)配合医院信息安全等级保护测评、上级部门年度安全全检查、公安部门的护网行动,对检查和演练中发现问题,凡属于中标系统引起的,中标方必须无条件组织整改。</p>	
--	--	--	--

▲商务条款

一、合同签订期: 自中标通知书发出之日起 25 日内

二、服务期限或服务时间: 2026 年 3 月 2 日起至 2026 年 9 月 1 日

三、服务地点: 南宁市第二人民医院 (采购人指定地点)

四、付款方式: 无预付款,中标供应商完成所有服务需求内容,采购人凭中标供应商提交的请款函、开具的全额发票在验收合格之日起 60 日内向双方合同约定的银行账户支付款项。中标供应商应于验收开始前提交请款函和发票,如因中标供应商未及时提交请款函和发票导致付款延期的,由中标供应商承担相应责任。

五、服务要求:

1、采购人有权对中标供应商的工作态度、完成情况进行监督,提出意见,以提高维护、服务质量。

2、供应商应严格遵守采购人内部的各项规章制度。

3、供应商负责接待采购人的各种咨询和报修业务 (通过电话、网络、上门等各种途径),提供 7*24 小时不间断服务响应,及时响应并提供驻场服务。承诺对报修业务做到:电话及时响应,提供 10 分钟内响应并到达使用科室现场开始处理问题,2 小时内故障现场解决问题并恢复正常使用,复杂问题 24 小时内提供替代方案。

4、供应商必须指定联系人全权负责与采购人日常服务的相关事宜。

5、供应商完成维保服务后,提供系统维保记录交采购人信息科确认。(包括但不限于:系统维护、故障记录信息等)。

六、实施及后续运维服务要求

1. 中标供应商提供 7*24 小时技术支持热线,接到采购人故障报修时起 10 分钟内提供电话技术支持。

2. 故障解决:排除系统运行中的故障,使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因

编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题，修改；

3. 提供培训、指导等服务。

4. 如遇机房搬迁，提供售后搬迁服务，不另行收费。

5. 中标供应商根据采购人要求为采购人培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。

6. 提供电话咨询，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

7. 提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过远程手段登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。远程无法解决时，需现场处理。

8. 采购人信息管理系统 HIS 维保人员要求：中标供应商须成立专项的技术团队，为项目投入不少于 3 人固定的专职项目技术团队（维保期提供 5*8 小时不少于 3 名工程师驻场服务），保证人员基本固定，并根据项目进度及需求适时增派人员。中标供应商投入项目人员的数量应满足工作量和工期要求等实际需求。

9. 维护人员需签署保密协议，禁止私自拷贝采购人数据。

10. 本项目为采购人现有系统维护服务的采购，中标供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如中标供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。

11. 响应时间：服务期内，接到采购人故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师应在 24 小时内到达现场（包括节假日），开机率能达到 95%。

12. 售后服务技术人员要求：有专职人员负责售后服务，能提供故障排除、性能调优、技术咨询等售后技术支持服务并妥善处理各种售后问题。

13. 服务质量回访：服务完成后 2 个工作日进行回访，及时解决采购方其他疑问及需求。

14. 保密要求：供应商无条件接受项目采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任，未经许可不得对外泄露用户个人信息等机密信息。必须严格遵守采购人各项管理规定，在任何情况下，禁止复制、传播、引用及所接触到的采购人及其对接平台的各类业务数据等信息，如出现业务数据、涉密数据泄漏，采购人将终止服务合同，并将追究供应商相关法律责任。中标供应商在项目实施过程中，必须对本项目接触到的材料

及信息予以保密，未经采购人书面许可，中标供应商不得以任何形式向第三方透露。

15. 售后服务时间：

(1) 正常服务时间：即采购人正常上班时间，目前规定如下，每周星期一至星期五上午 8:00 至下午 18:00（除国家法定的节假日外）；

(2) 值班服务时间：在中标供应商非工作时间，采购人正常工作时间内，中标供应商安排技术人员电话值班，为采购人提供必要的服务支持；

(3) 紧急服务时间：客户发生严重问题，部分或全部工作无法开展，且影响采购人正常的工作职能，可 7*24 小时要求紧急服务，不管是否工作时间，远程 10 分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故工程师 2 小时到现场。严重问题是指：服务器方面的紧急故障，或临床业务无法开展的，并远程无法解决的，中标供应商组织专人到现场解决问题。

七、验收标准、规范：

1、依据招标文件及投标人的投标文件承诺对服务项目进行验收。

2、服务技术参数与招标文件及投标人的投标文件承诺一致，性能或指标达到规定的标准。重症 ICU 系统维保服务及放射影像管理系统维保验收需提交《系统健康检查报告》、《维护记录》等文件。

3、验收时采购人、中标供应商等项目相关方都必须在现场，由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，验收完毕后，作出验收结果报告；如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做不接受服务处理及违约处理，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4、中标供应商提供的服务未达到招标文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

5、其他验收要求按《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采〔2015〕22 号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库〔2016〕205 号]规定执行。

八、报价要求：

报价必须含以下部分，包括：

(1) 系统维保的价格；

(2) 其他费用（包括但不限于软件维保、调试、培训、技术支持、售后服务、检测、运维、项目实施及服务人员的薪酬、社保及相关福利待遇等费用）；

(3) 必要的保险费用和各项税费；

(4) 培训费用（包括但不限于场地费、教材等）；

(5) 与采购文件采购需求要求的相关系统对接的费用；

(6) 包括项目整体验收各项费用（不含邀请第三方权威机构的费用）。	
其他说明和说明	
进口产品说明	服务类项目无要求
核心产品	服务类项目无要求
其他要求	供应商可根据评分标准在投标文件中提供实施方案、质量控制方案、售后服务方案、业绩等内容。

分标 3:

服务需求一览表				
标段		/分标		
项号	采购标的 (服务名称)	数量 单位	▲服务参数	最高 限价 (万 元)
1	电子病历系 统 EMR 维保	1 项	<p>二、维保系统功能范围:</p> <p>本维保服务涵盖以下电子病历系统功能模块的全面技术维护与支持</p> <p>1. 门诊电子病历系统</p> <p>(1) 系统配置模块功能维护</p> <p>(2) 系统权限模块功能维护</p> <p>(3) 系统字典模块功能维护</p> <p>(4) 电子病历元素及关键字维护</p> <p>(5) 电子病历模板维护</p> <p>(6) 电子病历书写功能模块维护</p> <p>2. 住院电子病历系统</p> <p>(1) 系统配置模块功能维护</p> <p>(2) 系统权限模块功能维护</p> <p>(3) 系统字典模块功能维护</p> <p>(4) 电子病历元素及关键字维护</p> <p>(5) 电子病历模板维护</p> <p>(6) 电子病历书写功能模块维护</p> <p>二、维保服务内容</p> <p>1. 重大故障恢复支持: 应急响应系统发生重大故障时, 供应商须立即启动应急机制, 提供远程及现场支持, 必要时成立专家小组进行联合排查。故障处理后需提交详细技术报告, 包括原因分析、处理过程及预防措施。</p> <p>2. 系统版本与补丁管理: 对维保期内发现的系统缺陷提供补丁修复服务。无法通过补丁解决的重大缺陷, 须提</p>	22.02

		<p>供系统版本升级方案。</p> <p>3. 定期系统巡检：提供不少于 2 次全面系统巡检，并提交巡检报告，内容包括系统运行状态分析、隐患识别及整改建议。</p> <p>4. 重点时段保障：在国家法定节假日、重大活动期间提供技术支持保障，确保系统持续稳定。</p> <p>5. 数据备份与安全：负责业务数据的定期备份，确保数据安全与可恢复性。</p> <p>6. 数据应用支持服务：根据医院管理、科研或上级监管需求，提供数据统计、抽取与分析的技术支持。</p> <p>7. 数据质量优化服务：协助医院提升上报数据质量，对数据质量问题进行分析，并提出整改方案。</p> <p>8. 应用系统性能优化：对系统及第三方接口出现的性能问题提供优化服务，包括协同第三方共同处理。</p> <p>9. 系统问题及时修正：对系统运行中出现的各类问题提供快速修正服务。</p> <p>10. 数据访问与修改安全：在对医院数据进行访问或必要修改时，须确保现有数据的完整性、安全性。</p> <p>11. 数据保密承诺：未经医院书面同意，不得以任何形式向第三方泄露或提供医院数据。</p> <p>12. 政策性接口支持：因应上级部门政策要求所需的接口开发与实施任务，须按规定时限完成。</p> <p>三、维保服务方式</p> <p>1. 咨询服务：提供系统使用及相关信息化问题的咨询。提供信息系统规划与建设方面的建议服务。</p> <p>2. 产品服务：系统客户端部署、BUG 修复、报表调整、政策报表支持。提供现场与远程故障处理、系统操作指导、数据传输异常处理。负责接口问题排查、业务数据备份、系统问题即时修改。</p> <p>3. 升级服务：根据医院合理需求提供系统功能开发、流程优化及政策适配相关的软件修改与升级服务。</p>
<p>▲商务条款</p>		
<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内</p>		

二、服务期限或服务时间：2026年3月2日起至2026年9月1日

三、服务地点：南宁市第二人民医院（采购人指定地点）

四、付款方式：无预付款，中标供应商完成所有服务需求内容，采购人凭中标供应商提交的请款函、开具的全额发票在验收合格之日起60日内向双方合同约定的银行账户支付款项。中标供应商应于验收开始前提交请款函和发票，如因中标供应商未及时提交请款函和发票导致付款延期的，由中标供应商承担相应责任。

五、服务要求：

1、采购人有权对中标供应商的工作态度、完成情况进行监督，提出意见，以提高维护、服务质量。

2、供应商应严格遵守采购人内部的各项规章制度。

3、供应商负责接待采购人的各种咨询和报修业务（通过电话、网络、上门等各种途径），提供7*24小时不间断服务响应，及时响应。承诺对报修业务做到：电话及时响应，提供10分钟内响应，2小时内故障现场远程解决问题并恢复正常使用，复杂问题24小时内提供替代方案。

4、供应商必须指定联系人全权负责与采购人日常服务的相关事宜。

5、供应商完成维保服务后，提供系统维保记录交采购人信息科确认。（包括但不限于：系统维护、故障记录信息等）。

六、实施及后续运维服务要求

1. 中标供应商提供7*24小时技术支持热线，接到采购人故障报修时起10分钟内提供电话技术支持。

2. 故障解决：排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题，修改；

3. 提供培训、指导等服务。

4. 如遇机房搬迁，提供售后搬迁服务，不另行收费。

5. 中标供应商根据采购人要求为采购人培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。

6. 提供电话咨询，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

7. 提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过远程手段登录到

用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。远程无法解决时，需现场处理。

8. 维护人员需签署保密协议，禁止私自拷贝采购人数据。

9. 本项目为采购人现有系统维护服务的采购，中标供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如中标供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。

10. 响应时间：服务期内，接到采购人故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师应在 24 小时内到达现场（包括节假日），开机率能达到 95%。

11. 售后服务技术人员要求：有专职人员负责售后服务，能提供故障排除、性能调优、技术咨询等售后技术支持服务并妥善处理各种售后问题。

12. 服务质量回访：服务完成后 2 个工作日进行回访，及时解决采购方其他疑问及需求。

13. 保密要求：供应商无条件接受项目采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任，未经许可不得对外泄露用户个人信息等机密信息。必须严格遵守采购人各项管理规定，在任何情况下，禁止复制、传播、引用及所接触到的采购人及其对接平台的各类业务数据等信息，如出现业务数据、涉密数据泄漏，采购人将终止服务合同，并将追究供应商相关法律责任。中标供应商在项目实施过程中，必须对本项目接触到的材料及信息予以保密，未经采购人书面许可，中标供应商不得以任何形式向第三方透露。

14. 售后服务时间：

（1）正常服务时间：即采购人正常上班时间，目前规定如下，每周星期一至星期五上午 8：00 至下午 18：00（除国家法定的节假日外）；

（2）值班服务时间：在中标供应商非工作时间，采购人正常工作时间内，中标供应商安排技术人员电话值班，为采购人提供必要的服务支持；

（3）紧急服务时间：客户发生严重问题，部分或全部工作无法开展，且影响采购人正常的工作职能，可 7*24 小时要求紧急服务，不管是否工作时间，远程 10 分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故工程师 2 小时到现场。严重问题是指：服务器方面的紧急故障，或临床业务无法开展的，并远程无法解决的，中标供应商组织专人到现场解决问题。

七、验收标准、规范：

1、依据招标文件及投标人的投标文件承诺对服务项目进行验收。

2、服务技术参数与招标文件及投标人的投标文件承诺一致，性能或指标达到规定的标准。重症 ICU 系统维保服务及放射影像管理系统维保验收需提交《系统健康检查报告》、《维护记录》

等文件。

3、验收时采购人、中标供应商等项目相关方都必须在现场，由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，验收完毕后，作出验收结果报告；如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做不接受服务处理及违约处理，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4、中标供应商提供的服务未达到招标文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

5、其他验收要求按《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。

八、报价要求：

报价必须含以下部分，包括：

（1）系统维保的价格；

（2）其他费用（包括但不限于软件维保、调试、培训、技术支持、售后服务、检测、运维、项目实施及服务人员的薪酬、社保及相关福利待遇等费用）；

（3）必要的保险费用和各项税费；

（4）培训费用（包括但不限于场地费、教材等）；

（5）与采购文件采购需求要求的相关系统对接的费用；

（6）包括项目整体验收各项费用（不含邀请第三方权威机构的费用）。

其他说明和说明

进口产品说明	服务类项目无要求
核心产品	服务类项目无要求
其他要求	供应商可根据评分标准在投标文件中提供实施方案、质量控制方案、售后服务方案、业绩等内容。

分标 4:

服务需求一览表				
标段		/分标		
项号	采购标的 (服务名称)	数量 单位	▲服务参数	最高 限价 (万 元)
1	集成平台和 临床数据中 心维保	1 项	1、医院信息集成平台系统维保系统功能清单 (1) Ensemble 集成引擎 (Health Connect) 1) 适配器 2) 智能路由 3) 信息转换 4) 业务协同 5) 消息持久化 6) 运维监控 (2) 医院信息集成平台系统 1) 主数据管理 (MDM) 2) 患者主索引管理 (EMPI) 3) 统一用户管理 (单点登录) 4) 系统维护 5) 互联互通工具 (3) 集成服务 1) Ensemble 集成引擎安装部署 2) 主数据梳理服务 3) 院内流程标准化梳理服务 4) EMPI 历史数据导入分析服务 5) 各信息系统适配服务 2、医院数据中心平台系统维保系统功能清单	36.77

			<p>(1) 数据集成服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Hadoop 大数据平台部署 2) 历史数据采集服务 3) 实时数据接入服务 4) 数据集中存储服务 5) 实时对外服务 <p>(2) 医院数据中心管理配置系统</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 首页概览 2) 平台监控 3) 数据标准 4) 数据管理 5) 系统管理 <p>(3) 患者统一视图系统</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 患者匹配 2) 就诊视图 3) 分类视图 <p>(4) 医院运营分析系统</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 临床业务 2) 医疗质量 3) 效率分析 4) 安全分析 5) 患者负担 6) 收入分析 7) 手术分析 8) 资源分析 <p>3、维护内容</p> <p>(1) 应用维护服务</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 应用维护服务：提供系统功能的应用咨询，包括应用使用、权限管理、应用设置等； 	
--	--	--	---	--

		<p>2) 故障修复：协助查找、修复采购人在系统应用过程中出现功能错误及功能模块的运行故障，保证系统功能正常运行。</p> <p>3) 需求变更：提供系统模块范围内的功能合理需求的调整、修改，因采购人需求改变引起的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料。</p> <p>4) 日常维护：协助采购人建立日常维护记录，与采购人系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度，与采购人中心技术人员讨论采购人信息系统运行中存在的问题以及解决方法。</p> <p>(2) 技术支持服务</p> <p>1) 数据恢复：因采购人操作不当或硬件、网络原因导致数据丢失，乙方承诺协助采购人系统维护人员恢复数据。</p> <p>2) 数据调整：因采购人操作不当或硬件、网络原因造成数据出现部分或全部不准确，供应商承诺协助采购人系统维护人员进行数据调整。</p> <p>3) 接口恢复：因采购人操作不当或硬件、网络原因导致业务接口出现问题，供应商承诺协助采购人系统维护人员恢复业务接口服务。</p> <p>4) 接口维护：提供现有集成平台接口的日常维护工作（不包括接口流程调整、修改以及新增接口。如有上述情况，采购人和中标供应商双方需要协商签订补充合同，并且采购人需协调第三方厂商配合，供应商按补充合同完成相应工作）。</p> <p>5) 特殊服务：提供灾难解决办法，系统灾难发生时，承诺立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。</p> <p>(3) 其他服务</p>
--	--	--

		<p>1) 管理培训: 提供系统管理培训服务, 根据采购人需求, 可对采购人的高级管理人员或全权负责人, 以及各岗位计算机管理或系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。(注: 培训地点由双方商定)。</p> <p>2) 维护培训: 提供系统维护培训服务, 包括采购人人员离职、岗位调动、系统维护人员上岗前的培训。(注: 培训地点由双方商定)。</p> <p>3) 巡检服务: 提供网络远程形式巡检服务, 检查上线系统整体情况, 其中包括服务器状况、系统服务运行状况和相关系统配置等事项, 巡检结束后给采购人提供巡检报告; 提供客户现场形式巡检服务, 与采购人维护人员沟通, 解答并处理相关问题, 提供问题的解决办法, 巡检结束后给采购人提供巡检报告。</p> <p>4) 热线服务: 提供维护热线, 并为采购人建立维护档案, 给予及时的系统支持; 帮助采购人建立日常维护记录制度和系统管理规范。</p> <p>5) 问题解答: 及时解答采购人关于系统的常见问题, 并提供常见问题解决方法。</p> <p>6) 系统升级: 为保证系统整体运行稳定, 会在本产品范畴内, 根据采购人实际需求进行各模块功能合同规定版本内的升级。</p>
--	--	---

<p>▲商务条款</p> <p>一、合同签订期: 自中标通知书发出之日起 25 日内</p> <p>二、服务期限或服务时间: 2026 年 3 月 2 日起至 2026 年 9 月 1 日</p> <p>三、服务地点: 南宁市第二人民医院 (采购人指定地点)</p> <p>四、付款方式: 无预付款, 中标供应商完成所有服务需求内容, 采购人凭中标供应商提交的请款函、开具的全额发票在验收合格之日起 60 日内向双方合同约定的银行账户支付款项。中标供应商应于验收开始前提交请款函和发票, 如因中标供应商未及时提交请款函和发票导致付款延期的, 由中标供应商承担相应责任。</p>

五、服务要求:

- 1、采购人有权对中标供应商的工作态度、完成情况进行监督，提出意见，以提高维护、服务质量。
- 2、供应商应严格遵守采购人内部的各项规章制度。
- 3、供应商负责接待采购人的各种咨询和报修业务（通过电话、网络、上门等各种途径），提供 7*24 小时不间断服务响应，及时响应。承诺对报修业务做到：电话及时响应，提供 10 分钟内响应，2 小时内故障解决问题并恢复正常使用，复杂问题 24 小时内提供替代方案。
- 4、供应商必须指定联系人全权负责与采购人日常服务的相关事宜。
- 5、供应商完成维保服务后，提供系统维保记录交采购人信息科确认。（包括但不限于：系统维护、故障记录信息等）。

六、实施及后续运维服务要求

1. 中标供应商提供 7*24 小时技术支持热线，接到采购人故障报修时起 10 分钟内提供电话技术支持。
2. 故障解决：排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题，修改；
3. 提供培训、指导等服务。
4. 如遇机房搬迁，提供售后搬迁服务，不另行收费。
5. 中标供应商根据采购人要求为采购人培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。
6. 提供电话咨询，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。
7. 提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过远程手段登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。远程无法解决时，需现场处理。
8. 维护人员需签署保密协议，禁止私自拷贝采购人数据。
9. 本项目为采购人现有系统维护服务的采购，中标供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如中标供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。

10. 响应时间：服务期内，接到采购人故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师应在 24 小时内到达现场（包括节假日），开机率能达到 95%。

11. 售后服务技术人员要求：有专职人员负责售后服务，能提供故障排除、性能调优、技术咨询等售后技术支持服务并妥善处理各种售后问题。

12. 服务质量回访：服务完成后 2 个工作日进行回访，及时解决采购方其他疑问及需求。

13. 保密要求：供应商无条件接受项目采购人的保密约定，包括在合同期结束后承诺保密义务，并承担相应的涉密责任，未经许可不得对外泄露用户个人信息等机密信息。必须严格遵守采购人各项管理规定，在任何情况下，禁止复制、传播、引用及所接触到的采购人及其对接平台的各类业务数据等信息，如出现业务数据、涉密数据泄漏，采购人将终止服务合同，并将追究供应商相关法律责任。中标供应商在项目实施过程中，必须对本项目接触到的材料及信息予以保密，未经采购人书面许可，中标供应商不得以任何形式向第三方透露。

14. 售后服务时间：

（1）正常服务时间：即采购人正常上班时间，目前规定如下，每周星期一至星期五上午 8：00 至下午 18：00（除国家法定的节假日外）；

（2）值班服务时间：在中标供应商非工作时间，采购人正常工作时间内，中标供应商安排技术人员电话值班，为采购人提供必要的服务支持；

（3）紧急服务时间：客户发生严重问题，部分或全部工作无法开展，且影响采购人正常的工作职能，可 7*24 小时要求紧急服务，不管是否工作时间，远程 10 分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故工程师 2 小时到现场。严重问题是指：服务器方面的紧急故障，或临床业务无法开展的，并远程无法解决的，中标供应商组织专人到现场解决问题。

七、验收标准、规范：

1、依据招标文件及投标人的投标文件承诺对服务项目进行验收。

2、服务技术参数与招标文件及投标人的投标文件承诺一致，性能或指标达到规定的标准。重症 ICU 系统维保服务及放射影像管理系统维保验收需提交《系统健康检查报告》、《维护记录》等文件。

3、验收时采购人、中标供应商等项目相关方都必须在现场，由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验，验收完毕后，作出验收结果报告；如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的，按相关规定做不接受服务处理及违约处理，中标供应商承担所有责任和费用，采购人保留进一步追究责任的权利。

4、中标供应商提供的服务未达到招标文件规定要求，且对采购人造成损失的，由中标供应商承担一切责任，并赔偿所造成的损失。

5、其他验收要求按《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。

八、报价要求：

报价必须含以下部分，包括：

- （1）系统维保的价格；
- （2）其他费用（包括但不限于软件维保、调试、培训、技术支持、售后服务、检测、运维、项目实施及服务人员的薪酬、社保及相关福利待遇等费用）；
- （3）必要的保险费用和各项税费；
- （4）培训费用（包括但不限于场地费、教材等）；
- （5）与采购文件采购需求要求的相关系统对接的费用；
- （6）包括项目整体验收各项费用（不含邀请第三方权威机构的费用）。

其他说明和说明

进口产品说明	服务类项目无要求
核心产品	服务类项目无要求
其他要求	供应商可根据评分标准在投标文件中提供实施方案、质量控制方案、售后服务方案、业绩等内容。

分标 5:

服务需求一览表				
标段		/分标		
项号	采购标的 (服务名称)	数量 单位	▲服务参数	最高 限价 (万 元)
1	放射影像管 理系统 PACS 维保服务	1 项	<p>一、维保范围：</p> <p>1、系统软件维保范围：</p> <p>(1) PACS/RIS 核心软件：包含但是不限于数据库、应用服务器、存储管理、Web 浏览端、诊断报告端等所有授权模块。</p> <p>(2) 相关集成接口：与 HIS 系统、EMR 系统、电子病历、预约挂号系统、全民健康影像平台等的所有接口程序及服务</p> <p>(3) 客户端软件：全院范围内所有安装的诊断工作站、临床浏览端软件。</p> <p>2、服务内容范围：涵盖本系统相关的所有技术支持、预防性维护、故障处理、系统优化及咨询服务</p> <p>二、维保服务详细要求：</p> <p>1、提供放射影像管理系统维保服务，包含系统的日常功能维护。</p> <p>2、预防性维护：</p> <p>定期巡检：每月提供一次远程健康检查，每季度提供一次现场全面巡检，并提交《系统健康检查报告》</p> <p>性能优化：对数据库性能进行一次优化，对系统日志进行清理</p> <p>数据备份验证：对系统备份数据进行一次恢复性验证，确保备份有效性</p>	12.77

		<p>安全更新：提供操作系统、数据库、应用软件的安全补丁安装服务（需经采购人测试同意）。</p> <p>3、故障诊断与修复：当系统出现故障时，维保服务团队应能够定位问题并提供解决方案，包括远程支持和现场服务。提供 7*24 小时热线电话及远程技术支持，需提供根本原因分析报告，对于重复性故障提出改进方案。</p> <p>4、软件升级与补丁管理：定期对系统软件进行升级，应用安全补丁，以防止新出现的安全威胁，同时优化系统性能。</p> <p>5、数据备份与恢复：建立严格的数据备份机制，确保关键数据的安全，并在必要时能够迅速恢复数据。</p> <p>6、用户培训与支持：为医院工作人员提供必要的系统使用培训，以及日常使用中的技术支持，帮助他们更有效地利用系统资源。</p> <p>7、应急服务</p> <p>针对一些特殊的突发状况，如网络病毒导致采购人系统服务器崩溃、机房意外断电导致采购人系统服务器硬盘损毁等，供应商需协助采购人进行相关工作处理，且可根据实际需要提供现场服务。</p>
--	--	--

<p>▲商务条款</p>	
<p>一、合同签订期：自中标通知书发出之日起 25 日内</p> <p>二、服务期限或服务时间：2026 年 3 月 2 日起至 2026 年 9 月 1 日</p> <p>三、服务地点：南宁市第二人民医院（采购人指定地点）</p> <p>四、付款方式：无预付款，中标供应商完成所有服务需求内容，采购人凭中标供应商提交的请款函、开具的全额发票在验收合格之日起 60 日内向双方合同约定的银行账户支付款项。中标供应商应于验收开始前提交请款函和发票，如因中标供应商未及时提交请款函和发票导致付款延期的，由中标供应商承担相应责任。</p> <p>五、服务要求：</p> <p>1、采购人有权对中标供应商的工作态度、完成情况进行监督，提出意见，以提高维护、服务质量。</p>	

2、供应商应严格遵守采购人内部的各项规章制度。

3、供应商负责接待采购人的各种咨询和报修业务（通过电话、网络、上门等各种途径），提供 7*24 小时不间断服务响应，及时响应。承诺对报修业务做到：电话及时响应，提供 10 分钟内响应，2 小时内故障远程解决问题并恢复正常使用，复杂问题 24 小时内提供替代方案。

4、供应商必须指定联系人全权负责与采购人日常服务的相关事宜。

5、供应商完成维保服务后，提供系统维保记录交采购人信息科确认（包括但不限于：系统维护、故障记录信息等）。

六、实施及后续运维服务要求

1. 中标供应商提供 7*24 小时技术支持热线，接到采购人故障报修时起 10 分钟内提供电话技术支持。

2. 故障解决：排除系统运行中的故障，使得系统可以得到平稳应用。这里的故障包括因编程问题使得软件未达到预期的功能效果或在软件运行期间出现的程序错误等，因程序错误产生的问题，修改；

3. 提供培训、指导等服务。

4. 如遇机房搬迁，提供售后搬迁服务，不另行收费。

5. 中标供应商根据采购人要求为采购人培训管理人员，使得部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。

6. 提供电话咨询，解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和操作方法。

7. 提供远程在线诊断和故障排除：对于电话咨询无法解决的问题，通过远程手段登录到用户网络系统进行的故障诊断和故障排除。远程无法解决时，需现场处理。

8. 维护人员需签署保密协议，禁止私自拷贝采购人数据。

9. 本项目为采购人现有系统维护服务的采购，中标供应商所提供的运维服务必须在采购人现有的系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如中标供应商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。

10. 响应时间：服务期内，接到采购人故障通知后，全天候电话响应，响应时间≤2 小时，工程师应在 24 小时内到达现场（包括节假日），开机率能达到 95%。

11. 售后服务技术人员要求：有专职人员负责售后服务，能提供故障排除、性能调优、技

术咨询等售后技术支持服务并妥善处理各种售后问题。

12. 服务质量回访:服务完成后 2 个工作日进行回访, 及时解决采购方其他疑问及需求。

13. 保密要求: 供应商无条件接受项目采购人的保密约定, 包括在合同期结束后承诺保密义务, 并承担相应的涉密责任, 未经许可不得对外泄露用户个人信息等机密信息。必须严格遵守采购人各项管理规定, 在任何情况下, 禁止复制、传播、引用及所接触到的采购人及其对接平台的各类业务数据等信息, 如出现业务数据、涉密数据泄漏, 采购人将终止服务合同, 并将追究供应商相关法律责任。中标供应商在项目实施过程中, 必须对本项目接触到的材料及信息予以保密, 未经采购人书面许可, 中标供应商不得以任何形式向第三方透露。

14. 售后服务时间:

(1) 正常服务时间: 即采购人正常上班时间, 目前规定如下, 每周星期一至星期五上午 8: 00 至下午 18: 00 (除国家法定的节假日外);

(2) 值班服务时间: 在中标供应商非工作时间, 采购人正常工作时间内, 中标供应商安排技术人员电话值班, 为采购人提供必要的服务支持;

(3) 紧急服务时间: 客户发生严重问题, 部分或全部工作无法开展, 且影响采购人正常的工作职能, 可 7*24 小时要求紧急服务, 不管是否工作时间, 远程 10 分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故工程师 2 小时到现场。严重问题是指: 服务器方面的紧急故障, 或临床业务无法开展的, 并远程无法解决的, 中标供应商组织专人到现场解决问题。

七、验收标准、规范:

1、依据招标文件及投标人的投标文件承诺对服务项目进行验收。

2、服务技术参数与招标文件及投标人的投标文件承诺一致, 性能或指标达到规定的标准。重症 ICU 系统维保服务及放射影像管理系统维保验收需提交《系统健康检查报告》、《维护记录》等文件。

3、验收时采购人、中标供应商等项目相关方都必须在现场, 由采购人对照招标文件的功能目标及服务指标全面核对检验, 验收完毕后, 作出验收结果报告; 如不符合招标文件的服务需求及要求以及提供虚假承诺的, 按相关规定做不接受服务处理及违约处理, 中标供应商承担所有责任和费用, 采购人保留进一步追究责任的权利。

4、中标供应商提供的服务未达到招标文件规定要求, 且对采购人造成损失的, 由中标供应商承担一切责任, 并赔偿所造成的损失。

5、其他验收要求按《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》

[桂财采（2015）22号]以及《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》[财库（2016）205号]规定执行。

八、报价要求：

报价必须含以下部分，包括：

- （1）系统维保的价格；
- （2）其他费用（包括但不限于软件维保、调试、培训、技术支持、售后服务、检测、运维、项目实施及服务人员的薪酬、社保及相关福利待遇等费用）；
- （3）必要的保险费用和各项税费；
- （4）培训费用（包括但不限于场地费、教材等）；
- （5）与采购文件采购需求要求的相关系统对接的费用；
- （6）包括项目整体验收各项费用（不含邀请第三方权威机构的费用）。

其他说明和说明

进口产品说明	服务类项目无要求
核心产品	服务类项目无要求
其他要求	供应商可根据评分标准在投标文件中提供实施方案、质量控制方案、售后服务方案、业绩等内容。

附件 1:

节能产品政府采购品目清单

品目序号	名称		依据的标准	
1	A02010100 计算机	★A02010105 台式计算机	《微型计算机能效限定值及能效等级》(GB28380)	
		★A02010108 便携式计算机	《微型计算机能效限定值及能效等级》(GB28380)	
		★A02010109 平板式计算机	《微型计算机能效限定值及能效等级》(GB28380)	
2	A02020000 办公设备	A02021000 打印机	A02021001 A3 黑白打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021002 A3 彩色打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021003 A4 黑白打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021004 A4 彩色打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021005 3D 打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021006 票据打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021007 条码打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021008 地址打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
			A02021099 其他打印机	《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
		A02021100 输入输出设备	★A02021104 液晶显示器	《计算机显示器能效限定值及能效等级》(GB21520)
	A02021118 扫	参照《复印机、打印机和传真机		

			描仪	能效限定值及能效等级》 (GB21521)中打印速度为 15 页/ 分的针式打印机相关要求
3	A02020200 投影仪			《投影机能效限定值及能效等级》(GB32028)
4	A02020400 多功能一体机			《复印机、打印机和传真机能效限定值及能效等级》(GB21521)
5	A02051900 泵	A02051901 离心泵		《清水离心泵能效限定值及节能评价价值》(GB19762)
6	A02052300 制冷空调设备	★A02052301 制冷压缩机	冷水机组	《冷水机组能效限定值及能效等级》(GB19577),《低环境温度空气源热泵(冷水)机组能效限定值及能效等级》(GB37480)
			溴化锂吸收式冷水机组	《溴化锂吸收式冷水机组能效限定值及能效等级》(GB29540)
		★A02052305 空调机组	多联式空调(热泵)机组(制冷量>14000W)	《多联式空调(热泵)机组能效限定值及能源效率等级》(GB21454)
			单元式空气调节机	《单元式空气调节机能效限定值及能效等级》(GB19576)《风管送风式空调机组能效限定值及能效等级》(GB37479)
		★A02052309 专用制冷、空调设备	机房空调	《单元式空气调节机能效限定值及能效等级》(GB19576)
A02052399 其他制冷空调设备	冷却塔	《机械通风冷却塔第 1 部分:中小型开式冷却塔》(GB/T7190.1) 《机械通风冷却塔第 2 部分:大型开式冷却塔》(GB/T7190.2)		
7	A02060100 电机			《中小型三相异步电动机能效限定值及能效等级》(GB18613)
8	A02060200 变压	配电变压器		《三相配电变压器能效限定值及能效等级》(GB 20052)

9	★A02060900 镇流器	管型荧光灯镇流器		《管形荧光灯镇流器能效限定值及能效等级》(GB17896)
10	A02061800 生活用电器	A02061801 电冰箱		《家用电冰箱耗电量限定值及能效等级》(GB12021.2)
		★A02061804 空调机	房间空气调节器	《房间空气调节器能效限定值及能效等级》(GB21455-2019)
			多联式空调(热泵)机组(制冷量≤14000W)	《多联式空调(热泵)机组能效限定值及能源效率等级》(GB21454)
			单元式空气调节机(制冷量≤14000W)	《单元式空气调节机能效限定值及能源效率等级》(GB19576)《风管送风式空调机组能效限定值及能效等级》(GB37479)
		A02061810 洗衣机		《电动洗衣机能效水效限定值及等级》(GB12021.4)
		A02061819 热水器	★电热水器	《储水式电热水器能效限定值及能效等级》(GB21519)
			燃气热水器	《家用燃气快速热水器和燃气采暖热水炉能效限定值及能效等级》(GB20665)
			热泵热水器	《热泵热水机(器)能效限定值及能效等级》(GB29541)
			太阳能热水系统	《家用太阳能热水系统能效限定值及能效等级》(GB26969)
		11	A02061900 照明设备	★普通照明用双端荧光灯
LED 道路/隧道照明产品				《道路和隧道照明用 LED 灯具能效限定值及能效等级》(GB37478)
LED 筒灯				《室内照明用 LED 产品能效限定值及能效等级》(GB30255)
普通照明用非定向自镇流 LED 灯				《室内照明用 LED 产品能效限定值及能效等级》(GB30255)

12	★A02091000 电视设备	A02091001 普 通电视设备 (电视机)		(GB24850)
13	★A02091100 视频设备	A02091107 视 频监控设备	监视器	以射频信号为主要信号输入的监视器应符合 (GB24850), 以数字信号为主要信号输入的监视器应符合《计算机显示器能效限定值及能效等级》(GB21520)
14	A02241000 饮 食炊事机械	商用燃气灶具		《商用燃气灶具能效限定值及能效等级》(GB30531)
15	★A05020105 便器	坐便器		《坐便器水效限定值及水效等级》 (GB25502)
		蹲便器		《蹲便器用水效率限定值及用水效率等级》(GB30717)
		小便器		《小便器用水效率限定值及用水效率等级》(GB28377)
16	★A05020106 水嘴			《水嘴用水效率限定值及用水效率等级》(GB 25501)
17	A05020107 便 器冲洗阀			《便器冲洗阀用水效率限定值及用水效率等级》(GB28379)
18	A05020110 淋 浴器			《淋浴器用水效率限定值及用水效率等级》(GB28378)

注: 1. 节能产品认证应依据相关国家标准的最新版本, 依据国家标准中二级能效(水效)指标。

2. 以“★”标注的为政府强制采购产品。

3. 本表格原为《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》(财库(2019)19号)规定的表格附件, 其中名称及编码已根据《财政部关于印发〈政府采购品目分类目录〉的通知》(财库(2022)31号)修改。

附件 2:

中小微企业划型标准

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

说明：上述标准参照《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），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。