# 财务管理软件系统维护招标参数

**前提：本章采购需求中标注“★”号的条款为本次磋商采购项目的实质性要求，供应商应全部满足，否则其投标文件作无效处理。未标识符号的条款为一般参数条款。**

**一、采购清单及限价：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标的名称** | **数量** | **单位** | **项目预算** | **最高限价** | **备注** |
| 财务管理软件系统维护 | 1 | 年 | 7.89万 | 7.89万 | 无 |

**二、项目概述**

本项目定位于建立符合公立医院改革精神与现代医院管理制度的医院集权式财务管理体系，实现现代医院“业务、财务、税务管理一体”的流程化、精细化、智能化应用诉求。为了继续完善我院财务信息化建设，提出对财务管理软件系统维护需求。

**三、技术参数要求**

**★（一）维保服务目标：**

技术维保服务的目标是保证医院财务、核算等系统的稳定正常运行；保障系统相关的数据库高效、稳定、安全运行。

**★（二）维护方式：**

专业技术人员服务，维护方式包括但不仅限于电话、邮件、QQ、微信、远程、现场等，工作日5\*8小时制，周末及节假日电话值班，承诺提供7×24小时的软件工程师软件服务响应。

**（三）维护内容：**

**★1.维护范围**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 系统名称 | 服务范围 |
| 1 | 基础平台系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 2 | 医院会计核算系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 3 | 医院预算管理系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 4 | 医院费控平台系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 5 | 医疗薪酬系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 6 | 银企互联 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 7 | 合同管理平台 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 8 | 发票云服务系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 9 | 移动应用 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 10 | 财务分析系统 | 全系统运维服务及数据储存 |
| 11 | 集成平台接口服务 | 全系统运维服务及数据储存 |

**2.应急响应及机制**

（1）级别一：系统瘫痪---现有的系统瘫痪，或对采购人的业务操作有重大影响。供应商必须在10分钟内指派专业工程师对问题进行响应，2小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（2）级别二：严重退化---现有系统性能令人无法接受，将对采购人的业务操作产生消级的影响。供应商必须在20分钟内指派专业工程师对问题进行响应， 4小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（3）级别三：性能的削弱---现有系统性能削弱，但采购人业务操作仍可继续。供应商必须在30分钟内指派专业工程师对问题进行响应，8小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

（4）级别四：信息或援助---采购人需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。供应商必须在40分钟内指派专业工程师对问题进行响应，12小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理。

**3.维护说明**

（1）升级承诺：在软件维保期内，乙方免费进行功能性升级。

**★**（2）承诺提供7×24小时的软件工程师软件服务响应。

**★**（3）提供全系统数据、影像储存及备份服务（如记账凭证、凭证附件、报销单据、财务报表等）。

**★**（4）在维保期内，将提供至少1名专职售后服务人员，为医院提供技术支持和故障清查、错误修改、业务修改及新增业务需求的修改、软件维护等服务。

（5）售后服务期间，响应时间不低于如下标准：在接到甲方的通知后2小时内做出明确的响应和安排，如果需要现场服务的，现场服务团队将在2小时内达到现场；在4小时内做出故障诊断报告。常规故障8小时内解决。

**★**（6）软件开发商应对系统验收和移交后提供的系统运行维护支持期限、支持体系内容、二次开发、升级服务等做详细说明。

（7）在维保期内，指定专人负责与用户联络。专人收到维修通知后，立即按照承诺的规定为用户提供售后服务。如果出现人员变动，公司及时书面通知医院，并提供接替人员的相应资格证明和技术资质文件（至少应达到原运维人员技术资质水平）。

**4.维护服务人员要求：**

1. 供应商指派的进行维护服务的技术人员必须具有4年以上医院信息化工作经验。技术人员变动前须与采购人进行协商确认，获得采购人认可后方可变动。
2. 采购人提出技术人员调整需求时，供应商应予以满足。供应商公司指定项目协调负责人，以便双方沟通协商。

**5.其他要求：**

供应商应针对本项目服务内容提供相应的项目方案。

★**四、商务要求**

（一）服务期限：合同签订生效之日起1年。

（二）服务地点：采购人指定地点

（三）付款方式和条件：

1.服务合同签订生效后30个工作日内，投标人向采购人提供全额增值税发票，采购人向投标人支付合同总金额的30%；

2.服务期满后支付剩余70%的合同款。

3.报价要求

本次报价包含完成本项目的所有费用，包含项目调研、咨询服务、方案制定、部署实施、培训、税费等费用，采购人不再额外支付任何费用。

4.验收标准

（1）中标人与采购人将严格按照采购相关制度的要求进行验收。

（2）以招标文件技术参数及要求和相关行业标准为准。

5.其他要求

（1）服务期内，如果因乙方原因造成甲方违反国家卫生行政管理部门或上级相关行政部门的规定被上级部门约谈、通报及处罚等情况发生，甲方有权对乙方进行以下处理：①要求乙方承担甲方实际损失；②同时，每发生一次，要求乙方承担成交金额5%的违约金；情节严重的，每次乙方需承担成交金额10%的违约金；③乙方承担损失金额及违约金都将从合同款中扣除，扣除后不足部分由乙方补足。

（2）供应商每次运维服务结束后，需给采购人提供服务满意度考核表，若服务满意度不合格，发生一次扣款合同金额的5%。

（3）其余事项以合同为准。

**评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素及权重 | 分值 | 评分标准 | 说明 |
| 1 | 报价20% | 20分 | 满足招标文件要求且响应价格最低的响应报价为基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：报价得分=(评标基准价／投标报价)×分值 | 共同评分因素 |
| 2 | 项目要求40% | 40分 | 完全符合项目要求没有负偏离得40分，带“★”条款为实质性要求，负偏离做废标处理。一般功能参数要求每有一项不满足的，扣4分，扣完为止。 | 技术类评分因素 |
| 3 | 项目方案24% | 24分 | 1.投标人应提供针对本项目的售后服务方案，包含但不限于：①质量保障措施/技术支持；②应急方案；③服务响应时间；④培训方案。以上4项内容无缺陷、能满足项目实际需求的，每项得3分，最多得12分；每缺少一项扣3分，提交项目方案但存在缺陷每有一处缺陷扣2分（缺陷指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等情形），扣完为止。  2.投标人应提供针对本项目的服务方案，包含但不限于：①对四川省妇幼保健院财务管理系统的理解和认识；②运维方案（包括分工、响应等）；③现有系统的问题或任务的解决方案；④服务人员设置情况，以上4项内容无缺陷、能满足项目实际需求的每项得3分，最多得12分；每缺少一项扣3分；每有一处缺陷扣2分（缺陷指：非专门针对本项目或不适用项目特性的情形、内容不完整或缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误等情形），扣完为止。 | 技术类评分因素 |
| 4 | 业绩12.5% | 12.5分 | 评审小组根据投标人2021年1月1日（含）至招标截止之日与类似系统的业绩，每有1个业绩得2.5分，最多得12.5分。  注：需提供合同复印件或中标（成交）通知书复印件或验收报告复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。 | 共同评分因素 |
| 5 | 专业能力3.5% | 3.5分 | 投标人参与项目服务的人员中具有项目管理专业人士资格认证《信息系统项目管理师》的，得3.5分。  注：需提供证书复印件并加盖投标人公章，不提供不得分。 | 共同评分因素 |