**2024年医用耗材管理系统维护服务**

**采购项目用户需求书**

一、服务要求

1.服务概况

为采购人提供医用耗材管理系统（E-MCV2.0 ）基础日常维护及系统优化服务，并定期回访、提供运维记录等服务。在不改变系统架构、系统不重新建设的条件下，针对采购人目前已建设运行的系统进行修改完善，处理系统异常问题，提供升级和调整服务，及时处理采购人反映的问题，让系统更贴合采购人使用需求；维护系统的安全机制，定期巡检，承担用户系统监控、完善工作，发现并排除系统稳定运行的隐患因素，最大限度保证系统安全正常高效运行。

2.服务内容

**成交供应商向采购人提供维护与技术支持服务的主要内容包括：**

1、协助医院解决问题，处理用户在使用过程中的系统日常问题。

2、做好系统业务数据的备份（恢复）服务；协助检查数据库运行情况，及时处理数据库故障；协助定期对数据库进行优化，提高数据库运行效率。

3、接受信息科数据维护申请，在采购人的授权下及时进行数据维护处理；接受系统使用科室的维护申请，对应用软件进行程序BUG修改调整等完善性修改，处理应用软件存在的问题。

4、在以下模块完成相关功能完善：

| 序号 | 模块名称 | 内容描述 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 医用耗材分类编码电子字典 |  |
| 2 | 医用耗材管理系统 | 第一次新增的耗材增加提醒功能，悬挂时间7天提醒功能（如：登录后对话框提示、或新增产品标识提示等） |
| 3 | 医用耗材供应链系统 | 为保证所有信息维护完善，**新增产品**的导入目录应该和耗材目录信息一致**并支持导出，**完善导入模版信息。 |
| 4 | 医用试剂管理系统 | 第一次新增的耗材增加提醒功能，悬挂时间7天提醒功能（如：登录后对话框提示、或新增产品标识提示等） |
| 5 | 医用试剂管理系统 | ①仓管员需增加“取消出库”权限（例如科室选错了厂家或停产、替代等情况需减少/取消申领计划）；②增加“未到货”导出功能 |
| 6 | 医用试剂管理系统 | ①出库时，点出库按钮后，增加产品名称、数量、金额等复核页面，等操作员复核完后点确认出库；②出库统计增加科室退货数据显示；③二级库出库单号占用一级库出库的单号，整单和审核都是问题，建议区分开来；④出入库明细中无法单独查询一个科室出库数据，增加科室过滤功能 |
| 7 | 医用试剂管理系统 | ①申领员查看不到计划进度，无法实时跟进未到货；②实时库存导出的数据 不显示批号、生产日期、有效期，不利于管理 |

3.服务周期

合同签订之日起一年。

4.服务内容

（1）为采购人提供的成交供应商式包括远程服务、电话服务和上门服务三种成交供应商式，7x24小时、2-4小时以内技术响应，远程和电话均不能解决时，成交供应商在48小时内到达现场进行技术支持服务。

（2）选派具有二年以上相关开发经验的技术人员负责维护工作。在维护期间，将为采购人设立技术档案，用于记录系统维护记录。

（3）对采购人所发生的Bug问题，由维护工程师进行处理，让采购人可随时追踪问题的处理状态，避免同类问题的重复发生。

（4）系统运行环境检查：每季度对系统的运行环境进行检查，及时提出调优和故障预防建议。系统业务功能检查，保证采购人业务能正常开展，需要对系统业务功能进行全面检查。

（5）运维开发团队后端支持，对于巡检人员在维护过程遇到不能解决的问题，巡检人员将通过电话、网络等各种实时通信方式，及时与运维开发团队进行沟通解决。

（6）在发现软件存在潜在缺陷情况下，免费提供补丁程序并提供免费安装及调试服务。提供产品更新通知服务，确保采购人免费获得版本更新的升级软件产品。

（7）为保证软件修改后的稳定性，在软件做了较大变更后，必须经模拟测试环境通过后，才能发布给采购人。

（8）建立沟通服务群（如微信或qq群），每天在沟通服务群进行解答或解决系统存在问题和需求。主动回访采购人，定期对采购人使用系统情况进行总结，通过对采购人的满意度调查，可以获取采购人对软件系统和维护服务的需求和评价，了解软件和服务在哪些方面亟待改进，从而采取针对性的改进措施。

二、商务要求

1.报价要求

（1）报价方式为整体项目包干价。

（2）报价中必须包括服务过程产生的但不限于人工、工具使用、各项税费及合同实施过程中的应预见和不可预见费用等完成合同规定责任和义务、达到合同目的的一切费用及企业利润。

（3）成交供应商必须自行考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在合同执行过程中，采购人将不再另行支付与本项目相关的任何费用（非本项目要求的其他内容除外）。

2.项目验收要求

（1）验收标准：验收的主要依据包括本项目的采购文件、响应文件、合同等。

（2）总体验收：成交供应商须为验收提供必需的一切条件及相关费用，服务期届满后，当项目所有工作内容完成以后，由成交供应商提交验收申请，采购人组织验收小组，负责对项目进行全面验收。成交供应商必须提供本项目的相关文档和报告，并积极配合采购人进行完工验收工作，如果验收发现与详细业务需求不符或达不到规定的要求，采购人有权提出索赔。

（3）在采购人的监督下，服务过程中的各项工作和文档，须达到采购文件中技术要求的标准。

3.付款方式

（1）合同签订后15日内以成交供应商开具的发票支付维护费用总额的50%，服务期结束后15日内以成交供应商开具的发票支付维护费用总额50%。

（2）支付方式采用银行转账方式。

4.考核方式

每半年进行一次项目评估，评估结果分优秀、良好、合格、不合格，考核不合格可要求更换技术人员或终止合作。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评价项** | **明细项** | **评分内容** | **评分权重（上限）** | **最终评分** | **备注** |
| 1 | 质量水平评价（50分） | 安全合规 | 避免引起系统故障、部分功能失常等情况，不得违反实时政策要求、院内管理规定等。 | 10 分 |  |  |
| 2 | 与服务要求的一致性 | 按合同及采购人要求提供服务。 | 15 分 |  |  |
| 3 | 质量保证 | 提供的服务有效，即故障处理后不会反复出现，功能实现后不因成交供应商原因反复修改等。 | 25 分 |  |  |
| 4 | 响应能力评价（20分） | 服务及时性/工程进度把控能力 | 接到服务要求后及时相应，快速安排工作进行处理。 | 10 分 |  |  |
| 5 | 故障或应急检修完成的效率 | 及时完成故障处理及功能需求更新。 | 10 分 |  |  |
| 6 | 服务能力评价（15分） | 文档记录详实 | 在服务过程中准确记录时间、事件经过、处理方法及对接人员，以便事后进行查验。如资料未能按约定的时间提交，即扣2分。 | 5 分 |  |  |
| 7 | 沟通协调有效 | 在服务过程中积极进行沟通与协调，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 8 | 服务态度良好 | 在服务过程中态度友好，如遇科室投诉即扣2分（不重复扣分）。 | 5 分 |  | 有效投诉是经双方确认。 |
| 9 | 履约合作评价（15分） | 合同签订的即时性 | 及时跟进合同签订，提供发票及支付凭证等材料。 | 5 分 |  |  |
| 10 | 合同履约的全面性 | 合同内的各项工作要求均有效实现。 | 10 分 |  |  |
| 合计 | | | | 100分 |  |  |

考核平均分大于等于80分的，优；考核平均分小于80分且大于等于70分的，良；考核平均分小于70分且大于等于60分的，合格；考核平均分小于60分的，不合格。

5.其它要求

（1）成交供应商应当保证给采购人的本项目技术服务是成交供应商本项目软件产品最成熟、稳定的维护服务。

（2）成交供应商完成技术服务工作的形式：保障本项技术软件系统正常运行与使用。

（3）培训要求：至少提供2名受训人员进行维护和保养等的技术培训，成交供应商提供详细的培训计划、培训内容及列明培训时间、地点。因培训发生的所有费用应包含在报价总报价内。

6.保密条款

（1）成交供应商必须严格保守对因本合同项下的服务从采购人所获取的信息秘密，在未取得采购人书面同意的情况下，不得以任何形式向第三方披露。在依法必须披露的情况下，成交供应商应当立即通知采购人，除非按照法律规定或生效命令不得为之。

（2）保密义务不因合同履行完毕或解除而终止，除非保密信息已经对外披露或者公众所知。