**项目采购需求**

一、说明

**1 总则**

1.1 供应商应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由供应商自行负责。

1.2 供应商提供的服务应当符合磋商文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 供应商在磋商前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦成交，应按照磋商文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4供应商对所提供的服务应当享有合法的所有权，没有侵犯任何第三方的知识产权、商业秘密、技术秘密等权利，而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。如采购人使用该服务构成上述侵权的，则由成交供应商承担全部责任。

★1.5供应商提供的服务必须符合国家强制性标准。

1.6本项目如涉及软件开发，则开发软件（包括软件、源程序、数据文件、文档、记录、工作日志、或其它和该合同有关的资料的）的全部知识产权归采购人所有。供应商向采购人交付使用的软件系统已享有知识产权的，采购人可在合同文件明确的范围内自主使用。支撑该系统开发和运行的第三方编制的软件的知识产权仍属于第三方。如采购人使用该软件系统构成上述侵权的，则由供应商承担全部责任。

1.7供应商认为磋商文件（包括磋商补充文件）存在排他性或歧视性条款，可在收到或下载磋商文件之日起五个工作日内提出，并附相关证据。

二、项目概况

**2磋商范围与内容**

2.1 项目背景及现状

为贯彻落实市委、市政府《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》，按照宗明副市长提出的要把握好数字化转型过程中“流程再造和智慧创新”要点，让百姓切实感受数字化转型后就医体验提升等工作要求，加快推进本市各级医疗机构数字化转型工作。在市数字化办牵头下，市卫生健康委会同市经济信息化委、市医保局、申康医院发展中心、市大数据中心等单位组建工作专班，践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，在解决群众医疗健康难题上精准发力，要求通过 “便捷就医服务”应用场景建设，解决大部分医院普遍存在患者诊前等候时间过长、就医体验度差等问题，优化就诊流程、缩短患者等候时间，推动流程革命性再造和高质量发展，切实提升老百姓就医便捷度和获得感。依托区卫生信息平台、浦东卫健康平台，稳步推进“便捷就医”场景整合，提升市民就医体验。建设：精准预约、智能预问诊、电子出院小结等场景。

2.2 项目磋商范围及内容

建设内容包括以下：

| 序号 | 功能模块 | 数量 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 精准预约 | 1 |
| 2 | 智能预问诊 | 1 |
| 3 | 电子出院小结 | 1 |
| 4 | 卫健康服务整合迁移 | 1 |

2.2.1开发周期（交付时间）要求：合同签订生效后 7 个月内交付。供应商应根据如下要求编制详细的进度计划：

2.2.1.1开发阶段：合同签订后进入开发阶段，在完成总体规划阶段的基础上，根据总体设计方案，进行应用、安全建设的过程。

2.2.1.2初验阶段：在完成开发阶段后，在确保软件功能完整的情况下，可提交申请初验。

2.2.1.3 终验阶段：当系统实施完成并经过测试、试运行合格后，可以申请项目终验，对项目系统进行评估、审查，保证项目的准确性。

2.3责任人和组织保障

成交供应商围绕本项目建设组织机构的设立要体现统一领导、分工明确、职责清楚、层次分明、同时又能协调配合的原则，设置如下：

2.3.1 项目经理：项目经理是整个项目的总体负责人，负责实施并全面履行合同，处理合同变更，协调与业主、工程相关单位的关系，接受业主的监督；制定项目总体计划；组织工程验收，交工和结算；对工程进度，质量和成本进行总体控制；负责项目人员组织调配，向项目总指挥提出人员增减计划；组织制订工程计划，审定各种工程方案；对外重要文件的审定和签发；考核、评定项目管理人员的业绩等。

2.3.2实施组：由有关技术人员组成，参与系统内部及本系统与其他系统之间接口的分析、设计与集成；协助进行系统测试、联调；负责整个系统的部署、实施；系统培训；系统运维等工作。

2.3.3质量保证期：软件开发质量保证期为一年（免费技术支持）。质量保证期工作内容要求按照合同文件规定执行。质量保证期从项目验收通过并交付之日后起计。

**3承包方式**

3.1 依照本项目的磋商范围和内容，成交供应商以 包质量、包安全可靠实施项目承包。

3.2 本项目不允许分包。

**4合同签订方式**

4.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与磋商文件和成交供应商响应文件的内容一致，并互相补充和解释。

**5结算原则和支付方式**

5.1 结算原则

5.1.1本项目合同总价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。

5.2 支付方式

5.2.1 本项目合同金额采用**分期付款**方式，在采购人和成交供应商合同签订后，且财政资金到位后，按下款要求支付相应的合同款项。

5.2.2 分期付款的时间进度要求和支付比例具体如下：

（1）第一笔付款-预付款（50%）：在本合同签订后20日内，采购人在收到发票后向成交供应商支付合同金额的50%；

（2）第二笔付款-系统初验付款（30%）：采购人收到成交供应商关于系统初步验收报告、合同规定的有关资料、以及发票（经审核符合要求）后20日内，向成交供应商支付合同金额的30%，但该付款行为不构成对系统的最终验收；

（3）第三笔付款-最终验收付款（20%）：采购人收到成交供应商的验收报告（由采购人、成交供应商，双方及有关部门签署）、合同规定的有关资料（一式二份）、发票正本（一份）后20日内，采购人向成交供应商支付合同金额的20%。

5.3成交供应商因自身原因造成返工的工作量，采购人将不予计量和支付。

5.4采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生迟延支付情况，应当支付逾期利息，且利率不得低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**6适用技术规范与规范性文件**

关于印发《上海市“便捷就医服务”数字化转型工作方案》的通知（沪卫信息〔2021〕5号）

关于下发《上海市医保电子记录册工作方案》的通知（沪卫信息便函〔2021〕34号）

关于下发《上海市电子出院小结技术实施方案》的通知（沪卫信息便函〔2021〕41号）

关于印发《2021年上海市卫生健康工作要点》的通知（沪卫发〔2021〕4号）

《2021年上海市医政医管工作要点》（沪卫医〔2021〕18号）

关于印发《2021年上海卫生健康领域 深化“放管服”改革工作要点》的通知（沪卫法规〔2021〕6号）

《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》（沪委发〔2020〕35号）

《关于加强本市社区健康服务促进健康城市发展的意见》（沪府办发〔2019〕2号）

各供应商应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本磋商文件中列明，供应商应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**7磋商内容与要求**

7.1 总体要求

结合浦东新区现状，依托新区卫生信息平台、浦东卫健康平台，稳步推进与精准预约、智能预问诊、电子出院小结系统整合，优化医疗服务流程，建立以患者为中心的便捷化医疗服务模式。

7.2 工作目标

本项目将建设精准预约、智能预问诊、电子出院小结3个场景中区平台所需改造的内容，“7+2+3”各场景由各家医疗机构自行建设，其中智能预问诊由区统筹建设为区属医疗机构提供预问诊服务。通过数据打通，流程优化、制度改进等方式缩短患者候诊时间，提升医院服务效能，提升患者就医的便捷性和满意度。

7.3 本项目磋商内容与具体质量要求（但不仅限于）详见下表。

**服务内容一览表（软件开发工作清单）**

| **序号** | **模块名称** | **功能及技术指标** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 精准预约 | 依托已建的区卫生信息平台，号源优化到30分钟以内，减少就医等待时间。同时，改造区信息平台，建立预约就诊评估考核系统，通过后台数据分析实现预约就诊率、就诊等待时间、平均等待时间、双向转诊就诊等待时间等指标在线评估考核。 |  |
| 2 | 智能预问诊 | 区平台统一建设预问诊服务平台为区属社区卫生服务中心和专科医院提供预问诊服务，综合医院自行建设。区平台统一对接申康版本的各科预问诊模板，并开放个性化配置功能，形成各医疗机构的预问诊服务，并完成和医院HIS系统的对接。 |  |
| 3 | 电子出院小结 | 依托“随申办”和“浦东卫健康”互联网便民服务总入口，实现电子化出院小结的便民查询，并支持就诊时为医生主动推送患者电子出院小结报告。在市医保局和医保中心政策和技术支持之下，实现就诊、检验检查、影像资料的电子化。患者实时查询调阅本人健康档案，向住院患者主动推送电子化出院小结，实现脱册就诊。 |  |
| 4 | 卫健康服务整合迁移 | 实现浦东卫健康微信公众号的就医服务和健康服务功能与“随申办”移动端应用的整合。 |  |

**说明：上表中所列为本次磋商的主要工作内容，供应商不得缩减。**

**7.4 设计原则**

便捷就医数字化转型建设项目，涉及各级各类医疗卫生机构及工作人员，系统必须方便实用、安全可靠、易于维护。系统建设原则如下：

第一，保护既往投资、整合现有资源。

第二，坚持需求导向、分期实施建设。

第三，部门联合共建、实现优势互补。

第四，统一标准规范、保障信息安全。

**7.5 各模块具体要求**

7.5.1精准预约

针对浦东新区7家综合医院、11家专科医院、47家社区卫生服务中心的实际情况，计划采用通过线上服务平台和优化号源池升级建设两方面工作来推进精准预约场景。实施精准预约后，各医疗机构需要对院内基础信息进行测算和维护，由医疗机构业务科室牵头，梳理现有所有开诊科室，历史就诊情况，制定号源划分规则，实现所有机构的号源时段控制在半小时内。

7.5.1.1精准预约数据采集

针对全区7家综合性医院、11家专科医院和47家社区卫生服务中心，采集各医疗机构的号源数据、预约人次、预约就诊人次、预约就诊等待时间、转诊等待时间等数据。

7.5.1.2 精准预约指标统计

根据采集到的预约相关数据，对“预约就诊率、预约就诊等待时间、平均等待时间、双向转诊等待时间”等指标进行及时换算，支撑精准预约的运行效能管理和监督。

7.5.2智能预问诊

7.5.2.1 患者预问诊服务（移动端）

1.身份认证服务

系统支持用户从APP（公共就医类通用手机软件）、微信公众号、扫码等入口进入预问诊，系统提供身份认证服务，根据入口来源，若由APP和微信公众号进入，前端已完成身份认证情况，系统仅对访问来源的进行安全性认证和信息有效性认证，若经过扫码等前端未做过认证进入，需根据患者信息进行后台的身份有效性检查。认证通过后进行下一步操作，认证不通过返回错误信息。

2.预问诊模板推送

根据患者挂号信息、系统知识库规则设置和应用引擎，向患者移动端智能推送符合患者实际情况的预问诊模板，提示患者有序、准确地完成诊前预问诊服务。

3.患者预问诊服务

根据推送科室的问卷，移动端模拟医生智能提问，引导患者回答录入相关信息，完成回答后形成预问诊病史，患者可对结果进行修改确认，并将结果传送至医生工作站，供医师医疗时直接调阅和进一步完善。

4.AI预问诊服务

若挂号科室没有匹配到适合的预问诊模板，系统自动启动AI（人工智能）预问诊服务，模拟医生提问，形成“五史一诉”发送至医生工作站，供医师直接调阅和进一步完善。

5.预问诊结果服务

支持对预问诊结果进行重新组织，生成电子病历标准格式。

支持患者使用修改功能，对生成的预问诊结果进行修改补充。

支持基于人工智能技术对预问诊问答结果进行分类转换，医生课对患者填写的预问诊详情进行查看。

支持预问诊结果信息与后端的加密传输。

6.预问诊病史浏览

患者预问诊结束后，按照定义的浏览条件，在移动端可实现预问诊病史信息的一体化多次重复浏览功能。

7.疾病健康知识浏览

根据患者挂号信息、问卷问询结果、系统知识库规则设置、应用引擎等基础信息规则，实现向患者移动端智能推送符合患者个人实际情况的健康宣教知识，供患者学习浏览。

7.5.2.2预问诊管理（PC端）

1.问卷模板发布管理

每个医疗机构可查看本医疗机构所有科室和医生发布的问卷模板，医生可以查看本科室发布的问卷模板、从申康下载的问卷模板，医生编辑自己的问卷模板。

2.问卷模板审核管理

医生编辑好的问卷模板需要在系统中申请发布，相关工作人员审核通过后，患者在移动端相应选择挂号科室后，才可以填写该问卷。

3.预问诊记录管理

支持预问诊记录查询、预问诊记录详情查看、预问诊病历质控等功能。

4.医院模板管理

预问诊知识库根据医疗机构实际科室智能推送对应模板，减少医师的问卷编辑工作量。

5.数据分流

为区平台提供后台数据统一调度支撑，系统可根据所属医疗机构的预问诊实际需求，进行相关数据的分发，减轻区平台巨大的流量负担和网络拥堵，确保接入多家医疗机构的预问诊数据及时准确送达。

7.5.2.3统计分析

1.医疗机构应用情况统计分析

系统以医疗机构为单位，统计医疗机构预问诊使用人次以及分别按时、周、月维度统计；

统计各科室预问诊使用情况及使用排名；

根据预问诊使用的结果对象，按年龄段，按性别统计预问诊的访问量，观察预问诊的使用偏好和使用对象；

前端患者填写预问诊记录动态滚动，点击可查看患者填写的预问诊结构化报告。

2.区级预问诊使用量统计

支持区级预问诊使用量、模板使用情况、服务适用人群、使用人次和频率、医疗机构模板市里及使用情况统计。

3.模板级预问诊记录统计分析

根据预问诊模板内容，根据问卷问题的选项，统计选项的分布情况，为医生提供参考。

7.5.2.4预问诊知识库管理

1.预问诊模板知识库配置工具

支持对单选问卷组件、多选问卷组件、填空问卷组件、逻辑跳转组件、表达式解析组件的支持。

实现问卷预览、模板创建和保存的功能。

2.疾病级预问诊模板知识库管理

管理医生针对特定疾病设计的预问诊模板，医生可以查看本科室发布的问卷模板、从申康下载的问卷模板，医生编辑自己的问卷模板。

3.科室级预问诊模板知识库管理

管理按科室患者的疾病特征设计的预问诊模板，每家医疗机构可查看本医疗机构所有科室和医生发布的问卷模板，医生可以查看本科室发布的问卷模板以及从申康下载的问卷模板，医生可以编辑自己创建的问卷模板。

4.基于状态机的问答引擎

支持可以自动把业务流程图转换为后台自动化的代码，提高需求的响应速度和响应效率。

5.自然语言解析引擎

自然语言解析引擎采用深度学习模型基于医学知识库对用户在问诊过程中输入的自然文本进行信息抽取，智能理解患者主诉，实现人机对话，提取疾病和症状相关信息，用于病情的判断分析。

6.疾病智能诊断模型

根据患者基本信息，结合预问诊提取的疾病和症状相关信息，通过协同过滤、共现矩阵或深度学习模型等算法，智能诊断疑似疾病，并根据患病概率进行排序，可供医生参考。

7.健康知识推荐模型

根据患者基本信息和预问诊的问卷结果，构建健康知识推荐模型，从健康知识库中选择针对用户就诊疾病相关健康知识推荐，给用户进行内容推送。

8.健康知识库

健康知识库是围绕疾病预防构建的，包含了疾病概念、预防知识、运动饮食睡眠建议等内容。

9.疾病知识图谱

疾病知识图谱是以疾病概念为中心，以图的形式进行展示，包含了疾病同义词、对应部位、检验检查、对应药品、典型症状、致病因素等信息。

10.模板知识库应用规则设置

应用规则支持多种推理方式，能够方便地执行模板应用规则，这些规则可以由熟悉应用的专家来管理，应用规则可以被包装成服务的形式，在预问诊流程中使用，实现医院预问诊模板知识库智能推送的顺序、逻辑等进行统一的界面配置和管理。

11.模板知识库应用质控设置

对预问诊模板中某些影响医疗质量的知识规范和问诊流程转化为指标规则，对指标规则进行统一的界面配置和管理，实现质量指标在预问诊环节进行严格控制。

12.模板知识库应用引擎

模板知识库应用引擎负责描述、解释推荐预问诊知识模板模型，将不同疾病、不同科室模板应用提供的功能和服务编排在一起，向外提供了一个复合服务。应用引擎负责管理应用的使用状态、调度实例的执行，当用户通过操作界面提交一个预问诊工作时，执行相应的应用实例，实现医院预问诊模板知识库智能推送。

7.5.2.5申康模板对接

实现预问诊通用模板的下载、医院模板上传，建立数据交换机制。数据同步参照市卫健委颁布的《上海市健康信息网数据上传接口规范（2.1接口规范）》以及申康中心颁布的《医联工程二期数据同步规范（版本5.0）》、《医联工程联网医院信息采集接口规范（版本3.11）》。

7.5.2.6系统接口

本模块完成需与预问诊系统相关的所有系统的接口对接（采购人提供接口开放）。

1.与专科医院HIS挂号信息查询接口

将预问诊系统与院内HIS系统（医院信息管理系统）进行接口对接，实现患者挂号科室信息的交换，获取患者挂号信息，支撑挂号后即引导患者进行预问诊的业务开展。

2.与社区医院HIS挂号信息查询接口

将预问诊系统与院内HIS系统进行接口对接，实现患者挂号科室信息的交换，获取患者挂号信息，支撑挂号后即引导患者进行预问诊的业务开展。

3.与区平台健康档案病史信息获取接口

将预问诊系统与区平台健康档案病史信息进行接口对接，获取患者的个人疾病史信息。

4.与专科医院HIS预问诊结果推送接口

将预问诊系统与院内HIS系统进行接口对接，实现患者在移动端的预问诊问卷结果数据能够推送到HIS，支撑门诊病历数据的自动录入与生成，实现主诉信息的自动补全。

5.与社区医院HIS预问诊结果推送接口

将预问诊系统与院内HIS系统进行接口对接，实现患者在移动端的预问诊问卷结果数据能够推送到HIS，支撑门诊病历数据的自动录入与生成，实现主诉信息的自动补全。

6.与专科院内EMR系统接口

将预问诊系统与院内现有的EMR系统进行对接，实现患者预问诊病史信息的交换。

7.与社区院内EMR系统接口

将预问诊系统与院内现有的EMR系统进行对接，实现患者预问诊病史信息的交换。支撑区级预问诊平台利用电子病历信息进行知识抽取，构建与疾病诊疗相关的不同知识库，如疾病库、症状库、检验检查库等，最终梳理汇聚成能够支撑预问诊业务的知识库，支撑前端预问诊业务的开展。

8.统一入口

区级预问诊服务支持多个入口进入，包括医院微信公众号、随申办APP、互联网医院、二维码扫描等渠道。为整合各个渠道的服务，本次项目建设将提供统一的对外医疗服务API和H5接口，采用多终端统一发布模式，形成对外统一的区级智能预问诊服务。

7.5.2.7后台权限服务管理

1.用户管理对接

对接区平台应用支撑平台，提供管理人员通过页面化方式添加、维护使用本系统的用户及其基本信息，同时可对已添加用户进行相应的修改、注销停用操作，实现统一用户管理。

2.单位管理

实现单位信息的添加、删除、修改。

3.权限管理

权限控制管理模块可以根据用户级别属性，自由配置可访问的数据权限细粒度，同时也可以在权限管理模块中预设多个角色以及相应的访问页面权限，再将角色与用户做绑定，从而达到用户-角色-访问限制的操作。

4.日志管理

后台管理系统服务中设有日志管理模块，将记录用户使用系统的审计日志，日志中涵盖了时间、登录人、登录ip地址、登录访问页面及其操作信息等要素。同时也将记录非法（恶意）登录失败等情况的日志信息。

7.5.3电子出院小结

电子出院小结推送系统通过标准接口采集区属医疗机构电子出院小结，完成当日电子出院小结信息归集，统一上报至市卫生信息平台，并进行校验。并集成市级电子出院小结管理协同平台服务，根据区级用户角色及权限提供对应电子出院小结上传信息的概览、明细查询及个案查询服务。

7.5.3.1区级采集服务（面向区内医疗机构）

获取认证接口、出院小结上传接口、摘要查询接口以及出院小结PDF文件查询接口。

7.5.3.2区级报送服务

支持通过标准接口服务，将区级平台归集的区属医疗机构出院小结上传至市平台。

支持区级及机构用户可按机构范围及时间筛选查看出院小结上传相关数据，并支持对异常数据的补传反馈。

7.5.3.3电子出院小结患者端查询

基于卫健康已有的服务体系和身份认证体系，向居民提供其出院小结数据的查看功能，方便患者就医。

7.5.4卫健康服务整合迁移

实现浦东卫健康微信公众号的就医服务和健康服务功能与“随申办”移动端应用的整合。

7.5.4.1服务整合

浦东卫健康就医服务和健康服务服务与“随申办”移动端应用整合，实现服务可访问、流程正确、页面自适应、功能独立、服务免登录、服务跳转及时、服务合规和服务安全等要求。

7.5.4.2界面设计

服务整合的页面满足页面设计、命名与图标描述、UI规范、页面美观完整性等规范要求。

**7.6项目组人员配备表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **人员类别** | **人数要求**  **（建议配置数）** | **提供其他资料要求** | **备注** |
| 项目经理 | 1人 | 如有相关资格/职称证书，请在响应文件中提供相关证明文件。 | / |
| 项目成员 | 4人 | 如有相关资格/职称证书，请在响应文件中提供相关证明文件。 | / |
| 合计 | 5人 |  | |
| 备注：表中人员为本单位在职人员，不得是兼职人员或退休人员，提供近6个月内任一月份在磋商供应商的社保缴纳金证明。 | | | |

7.7**质量标准**

7.7.1 成交供应商所交付软件系统应满足本项目合同文件明确的功能性、使用性要求。软件开发质量标准按照国家标准、招标需求确定，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招标目的的特定标准确定。

7.7.2成交供应商所交付的软件系统还应符合国家和上海市有关系统运行安全之规定。

7.7.3在软件开发启动之前，成交供应商应根据采购人需求进一步进行项目应用调研与开发前分析，双方对现拟需求、投标方案、运行目标及实施计划进行全面回顾与梳理，按实际可操作性进行必要调整，调整结果双方以合同附件形式增补生效。

**8安全文明作业要求**

8.1成交供应商在执行本项目过程中，必须严格遵守上海市有关应急联动处置办法的规定（参见《上海市政府关于印发修订后的上海市突发事件应急联动处置办法的通知》沪府〔2015〕49号），做好突发事件的应急工作。按国家规定需持证上岗的工作人员，必须在响应文件中提供证书复印件。因管理不善而引起政府职能部门罚款和停工整改等，其相应发生的费用和损失将由成交供应商自行承担。成交供应商在执行本项目过程中，造成的各类安全或意外人身事故及连带责任由成交供应商自行承担，且采购人将保留暂缓支付款项的权利。

8.2疫情期间，需配合采购人按照上海市最新防疫规定及时跟进相关措施。

**9验收要求**

9.1验收标准：本项目采用现场运行、测试验收方式验收，验收标准以符合磋商文件、供应商的响应文件及相关附件所提供的功能性、使用性要求和采购人的要求为准。

9.1.1软件开发完成并达到规定要求后，成交供应商应以书面方式通知采购人进行交付验收的规程与安排。采购人应当在接到通知的5个工作日内确定具体日期，由双方按照约定的要求完成项目验收流程。成交供应商在交付验收前应当根据约定的检测标准对本项目进行功能和运行测试，所有系统功能模块符合要求，以确认本项目软件能够正常运行，并初步达到符合磋商文件中约定交付的规定。采购人有权委托第三方检测机构进行验收，对此成交供应商应当配合。

9.1.2软件系统达到验收条件后由成交供应商提出验收申请，采购人根据成交供应商提交的验收申请进行确认。验收由双方人员共同参与。同时成交供应商须提供软件文档（包括但不限于《用户需求说明书》、《系统概要设计说明书》、《系统详细设计说明书》、《测试报告》、《用户使用手册》、《数据字典》、《系统部署文档》）以及可安装的程序运行文件），软件文档部分的验收通过后，即视为初验通过。

9.1.3验收分初验和终验。初验通过且系统试运行达到规定时间，初验遗留问题已解决，成交供应商确认系统具备正常运行条件，即通知采购人系统已准备就绪，等待最终验收。当系统通过运行测试时即终验完毕，采购人向成交供应商签发终验报告。

9.1.4成交供应商应按照磋商文件、响应文件及其附件所约定的内容进行交付，如约定采购人可以使用和拥有本开发软件源代码，成交供应商应同时交付软件的源代码并不做任何的权利保留。所交付的文档与文件应当是可供人阅读的书面和电子文档。

9.1.5采购人在本项目交付后，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定的任务、需求和功能。如有缺陷，应向成交供应商陈述需要改进的缺陷。成交供应商应立即改进此项缺陷，并再次进行检测和评估。期间成交供应商需承担由自身原因造成修改的费用。

9.1.6如果属于成交供应商原因致使系统未能通过验收，成交供应商应当排除故障，并自行承担相关费用，直至系统完全符合验收标准。以上行为产生的费用均由成交供应商承担。

9.1.7如果由于采购人原因，导致系统在验收期间出现故障或问题，成交供应商应及时配合排除该方面的故障或问题。以上行为产生的相关费用均由采购人承担。

9.1.8如采购人同意本项目验收交付，应当在5个工作日内向成交供应商出具书面文件，以确认其初步达到符合本合同所约定目标的系统软件开发的需求、任务和功能。

9.1.9如本项目连续3次终验未获通过，采购人有权取消合同，并按照合同约定的条款对供应商作违约处理。

9.1.10自系统验收通过之日计算质量保质期，该期间，成交供应商应提供采购人现场技术支持服务以应用解决系统运行期间可能出现的各类问题和进一步提供与完善软件运行水平。

9.1.11项目验收后成交供应商还应向采购人移交除本章节第9.1.2款外软件开发过程中形成的其他文档资料。

**10售后服务要求**

**质量保证期一年从项目验收通过并交付之日后起计。**

**10.1软件运行保证**

在成交供应商驻场服务期满，提供免费技术支持服务期（质量保质期）内，负责本项目的维护工作，确保系统安全、稳定、正常地运行并对由于设计、功能的缺陷而产生的故障负责。提供7日\*24小时全天候响应维护服务。在此期间如发生系统运作故障，或出现瑕疵，成交供应商将按照售后服务的承诺提供保修和维护服务。成交供应商将通过以下三种服务方式进行技术支持：

10.1.1 电话支持：客户通过拨打成交供应商指定的维护工程师电话，由成交供应商工程师进行电话支持。

10.1.2 远程技术支持：在采购人保证服务器网络联通的情况下，通过远程诊断、电话支持、电子邮件等方式进行技术支持。

10.1.3 现场支持：如果不能通过远程技术支持方式解决系统的技术故障，在用户提出现场支持要求后的24小时内，成交供应商将派遣工程师赶赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，提供故障排除服务。

**10.2 软件维护要求**

10.2.1 质量保质期内，由采购人负责日常性管理工作，包括信息更新、数据维护和系统管理，成交供应商负责本项目所涉及的技术性维护，其工作范围为：软件日常运行维护、软件版本升级和错误更正；合同所界定的功能范围内的局部调整。

10.2.2 当出现故障时，采购人应立即通知到成交供应商。如属于严重故障，成交供应商立即委派工程师进行处理；如属于一般故障，成交供应商委派工程师在一小时内开展问题处理工作；必要时到现场进行紧急处置。

10.2.3 成交供应商在约定的时间内未能弥补缺陷，采购人可采取必要的补救措施，但其风险和费用将由成交供应商承担，采购人根据合同规定对成交供应商行使的其他权利不受影响。

**10.3 软件系统的培训要求**

10.3.1 成交供应商应提供对软件使用人员和管理人员的培训，培训内容包括软件的使用及维护培训，使受训者能够独立、熟练地完成系统运行维护与操作，实现依据本合同所规定的系统运行保障的目标。

10.3.2 成交供应商应为所有被培训人员提供培训用文字资料。

10.3.3 培训时间与日期应在软件开发完毕后由采购人和成交供应商共同商定，并提供具体的培训方案。

**10.4质量保证期要求**

10.4.1 质量保证期：**应用系统提供一年的免费质量保证期**（项目验收之日起）。

（1）系统在服务期内的应急响应要求：

①一般故障应急响应时间为7天\*24小时，2小时内到达现场；

②重大故障应急响应时间为7天\*24小时，1小时内到达现场。

（2）在质量保证期结束前，由成交供应商工程师与采购人进行一次全面检查，任何与合同要求不符的缺陷将由成交供应商负责修理，在修理之后，将缺陷原因、修理内容、完成修理及恢复正常的时间和日期等报告给采购人，报告一式两份。

（3）所有质量保证期服务方式均为成交供应商上门保修，即由成交供应商派员到使用单位使用现场维护。由此产生的一切费用均由成交供应商承担；

（4）质量保证期每天进行一次系统巡检；

（5）供应商需提供完整售后服务和保障方案。

**11 所有权和使用权要求**

11.1供应商提供软件产品（包括软件载体和文档）和相关系统接口，仅限于采购人使用，未经供应商书面许可不能对外转让。软件不加密，不限制采购人安装次数和安装的终端数量。

11.2供应商保证对其交付的软件系统享有合法的权利，并且就交付的软件系统不做任何的权利保留。

11.3供应商需保守因本项目执行而获得的采购人的所有资料（包括信息账号、图表、文字、计算过程、电子文件、访谈记录、现场实测数据及采购人的相关工作程序等）秘密，不得利用工作之便外泄资料或做其他用途，否则供应商需承担由此引起的法律责任和赔偿采购人的经济损失。本款规定的效力及于采购人及采购人的所有经办人员。

11.4供应商应向采购人提供包括源代码和目标代码在内的全部程序。

11.5 除开发者身份权外，项目的软件著作权的其他全部权益属于采购人。此权利担保规定的效力不受所签合同有效期的限制。

四、报价须知

**11磋商报价依据**

11.1 磋商报价计算依据包括本项目的磋商文件（包括提供的附件）、磋商文件答疑或修改的补充文书、磋商过程中实质性变动的内容、服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）、项目现场条件等。

11.2磋商文件明确的项目范围、实施内容、实施期限、质量要求、售后服务（如果有）、管理要求与标准及考核要求等。

11.3服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）说明

11.3.1服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）应与供应商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

11.3.2采购人提供的服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）是依照采购需求测算出的主要工作内容，允许供应商对服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）内非核心工作内容进行优化设计，并依照优化后的方案进行报价。各供应商应认真了解采购需求，如发现核心工作内容和实际采购需求不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件、补充文件或磋商过程中实质性内容对磋商文件予以更正，否则，应以服务内容一览表（工作量清单）（设施量清单）为准。

11.4岗位设置说明

11.4.1 岗位设置应与磋商须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

**1****2磋商报价内容**

12.1 本项目报价为全费用报价，是履行合同的最终价格，除采购需求中另有说明外，磋商报价（即磋商总价）应包括项目前期调研、数据收集和分析、方案设计、项目研发、系统调试及试运行、验收、操作培训、售后服务、投入使用这一系列过程中所包含的所有费用。

12.2 磋商报价中供应商应考虑本项目可能存在的风险因素。磋商报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于供应商的风险，其费用视作已分配在磋商报价明细表内单价或总价之中。供应商应逐项计算并填写单价、合计价和总价。

12.3在项目实施期内，对于除不可抗力因素之外，人工价格上涨以及可能存在的其它任何风险因素，供应商应自行考虑，在合同履约期内中标价不作调整。

12.4 供应商按照响应文件格式中所附的表式完整地填写《磋商报价一览表》及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

12.5供应商按照磋商文件格式中所附的表式完整地填写磋商一览表及各类磋商报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

供应商只需在《磋商一览表》中报出对应服务期限的磋商价格即可。

**13磋商报价控制性条款**

13.1 磋商最后报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

13.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

13.3 供应商提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**13.4 经磋商小组审定，磋商报价存在下列情形之一的，该响应文件作无效处理

13.4.1 磋商最后报价和技术方案明显不相符的；

13.4.2 磋商最后报价中缩减磋商小组最终确定的服务内容的。

**14其他**

（无）

五、政府采购政策

**15节能产品政府采购（本项目不适用）**

15.1 按照财政部、发改委发布的《关于印发〈节能产品政府采购实施意见〉的通知》（财库[2004]185号）和《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）的要求，采购人采购的产品属于“节能产品品目清单”中的，在技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购节能产品。采购人需购买的材料产品属于政府强制采购节能产品品目的，供应商必须选用节能产品。

15.2供应商如选用节能产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为节能产品。

**16环境标志产品政府采购（本项目不适用）**

16.1 按照财政部、环保总局联合印发的《关于环境标志产品政府采购实施的意见》（财库[2006]90号）和《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）的要求，采购人采购的产品属于“环境标志产品品目清单”中的，在性能、技术、服务等指标同等条件下，应当优先采购环境标志产品。

16.2供应商如选用环境标志产品的，则应在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品的认证证书；反之，该产品在评审时不被认定为环境标志产品。

**17促进中小企业发展**

17.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加磋商的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“磋商文件格式”），反之，视作非中小企业，不享受相应的扶持政策。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中的中小企业均应按本款要求提供《中小企业声明函》。

17.2 依据市财政局2015年9月发布的《关于执行促进中小企业发展政策相关事宜的通知》，事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）。

17.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

17.4对于小型、微型企业，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库【2020】46号）规定，其报价给予**6%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.5如项目允许联合体参与竞争的，且联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业，其报价给予**6%**的扣除，用扣除后的价格参与评审。反之，依照联合体协议约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体**3%**的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

17.6供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**18规范进口产品政府采购（本项目不适用）**

18.1 依照《财政部关于印发<政府采购进口产品管理办法>的通知》（财库【2007】119号）和《财政部关于政府采购进口产品管理问题的通知》（财办库【2008】248号）的规定，本项目可以采购进口产品。

**19支持监狱企业发展**

19.1 按照国家财政部、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号）规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、磋商中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。

19.2 监狱企业参加政府采购活动时，应当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）出具的属于监狱企业的证明文件。

**20促进残疾人就业**

20.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

20.2 残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“磋商文件格式”），并对声明的真实性负责。