**附件三：商务要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 项目要求 | 响应 | 偏离 | 说明 |
| 1 | 合同金额 | 该价格包含软件产品采购款、实施方案的制定、初始化、安装、调试、培训、测试、定制、验收、保修、其它伴随服务等软件技术服务费等所有其他有关各项的含税费用。 |  |  |  |
| 2 | 软硬件件质量要求和技术标准 | （1）质量符合或优于我国法律法规规定和（或）行业的标准，符合招标质量要求、严格采用国际国内医院信息化建设标准，数据存储标准、数据交流标准，如IHE、HL7、DICOM、CPACS等，保证是原产地生产的全新产品，且权属清楚，软件质量出现问题，乙方应负责三包（包修、包换、包退），费用由乙方负担，否则甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿。具体技术参数详见招标文件、投标文件、合同附件、产品技术说明等。  （2）以招标文件为基础，投标方必须保证该套系统配置齐全，达到该套系统的所有技术参数及功能，如因短缺或其它因素造成该套系统不能按时完全正常使用，投标方负责赔偿由此给我院造成的所有损失。 |  |  |  |
| 3 | 知识产权 | （1）投标方应保证在本项目使用的任何产品和服务（包括部分使用）时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标方承担所有相关责任。我院享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。投标方如欲在项目实施过程中采用自有知识成果，需在合同中声明，并提供相关知识产权证明文件。使用该知识成果后，投标方需提供开发接口和开发手册等技术文档，并承诺提供无限期技术支持，我院享有永久使用权。如采用投标方所不拥有的知识产权，则该产品或服务的知识产权人的授权文书应作为本合同的组成部份，且在合同价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。  （2）本合同任何条款或投标方提供任何信息及软件产品均不构成投标方对我院就投标方所拥有或将来拥有的任何商标、专利、著作权、版权等知识产权的授予。  （3）投标方拥有本合同项下所有软件版权，我院拥有四川省肿瘤医院XXX系统内部的使用权。  （4）本合同各方应尊重各方所拥有的软件的注册版权，遵守国家《计算机软件保护条例》有关规定，不得以任何形式复制或部分复制、再次转让或许可他人使用、出租、修改以及向网络传播该软件，并不得以任何形式或手段解密该软件。  （5）双方达成共识本合同软件项目所涉及的任何一方的知识产权仍属其原始所有人所有，除非以书面形式另行规定，签署本合同以及任何一方在执行本合同中的任何行为，未经书面确认，并不意味着一方将其所有的任何知识产权给予、转让给另一方，或以任何的方式，包括禁止反言，默许的方式许可另一方实施或使用，亦不意味双方就该知识产权形成了共有关系。 |  |  |  |
| 4 | 软件产品交付方式及交付时间 | （1）交付方式：投标方将XXX等所有软硬件产品安装到我院指定的服务器，同时向我院交付《软件使用授权证书》、软件产品安装光盘、用户手册、运维手册、数据字典、项目设计方案、项目实施方案、项目管理架构、系统接口文档及配置手册、数据库表结构说明文档等技术资料。  （2）交付时间：在合同签订之日起十个工作日。 |  |  |  |
| 5 | 技术服务时间和期限 | （1）在合同签订后7日内，投标方向我院提供全面的项目设计方案、项目实施方案、项目管理架构、质量保证计划、安全保证方案、应急预案、培训计划和方案、维保计划和方案及其它安装条件的技术要求，并派专人现场进行技术服务和指导。  （2）达到相关技术服务进场条件后，投标方按项目管理架构要求派有经验的合格工程技术人员按项目实施方案开始负责软件的调研、开发、测试、安装、培训等。  （3）技术服务期限为货到180日内。投标方应在规定的期限内完成该项工作。如因投标方责任而造成延期，所有因延期而产生的费用由投标方承担。 |  |  |  |
| 6 | 软件技术服务内容 | （1）合同签订后，双方各派代表组成本XXX项目管理小组，管理本项目的软件开发和实施。在服务过程中需更换在该项目中负责重要内容的项目组成员，更换一方需提前征得另一方书面同意，另一方应及时审查更换方提出的书面建议，双方在合理、善意、维护双方利益的基础上讨论更换事宜。  （2）**技术服务**，投标方按照招投标文件技术需求进行项目建设，投标方将XXX等所有软件产品根据需求进行修改后，安装到我院指定的服务器，先在我院几个点位进行测试，达到要求后再全院上线。  （3）集成服务，建立以电子病历为核心的临床应用平台系统，开发与第三方应用软件接口，集成HIS、LIS、PACS、HAIS等应用软件，建立数据交换。投标方向我院提供XXX项目对外接口和数据库结构文档，培训我院工程人员熟练掌握接口的使用方法以及后续新增接口的自主开发。 项目建成后，如果我院未来新上系统或者更换系统，投标方需提供接口服务（该接口费已包含在系统年运维费里）。  （4）定制开发服务，不论我院对软件功能需求是否完整，投标方必须在现场根据我院实际工作进行详细需求调研，保证满足我院的实际最大功能需求，遵照客户管理流程，实现客户个性化应用需求，完成本地定制化开发工作，研发人员进行持续性跟进，双方保留定制化开发文档，并进行严格的版本控制，该服务已包含在合同总价及售后服务费内，投标方不在向我院另外收取费用。  （5）软件在使用期间，由于软件自身问题造成系统不能正常使用的，软件存在BUG的，投标方有责任对系统进行有效维护，直至系统正常运转，产生的费用投标方自行负责。  （6）投标方需开放针对我院系统接口与临床业务的源代码，以满足我院对XXX系统进行维护，并结合我院实际情况进行现有功能模块的个性化开发。投标方实施部门实施完成后会将接口、个性化程序会同实施文档提交我院保存，并移交投标方售后部门。为保证代码管理规范、满足CMMI管理规定，后续个性化开发会由投标方售后部门完成，代码开发完成后会由投标方售后部门进行BUG测试与模拟环境测试，经内测完成后提交程序更新文件及更新手册给我院，经我院确认后，进行代码保存；我院若对个性化代码进行开发，应提前告知投标方售后部门，由投标方售后部门提供上一版本相关程序，并在开发完成测试后提交投标方售后部门归档。  （7）项目开始服务时，双方签订战略合作协议，投标方利用我院在西南地区的肿瘤专科地位，把我院作为投标方重点项目进行业务推广和案例考察对象；我院利用投标方的技术，打造领先的肿瘤专科XXX集成平台。  （8）项目建成后，投标方需保证其项目在同行业医院的技术领先性。  （9）软件技术服务方式  本软件技术服务项目的主要技术内容是使用计算机和数据库技术在XXX项目所有软件的基础上依我院需求对投标方提供产品的部分模块/功能进行个性化开发。  投标方项目组在软件技术服务过程中，阶段性地向我院征集软件技术服务需求，发放软件技术服务需求调查表。我院项目组成员在收到软件技术服务需求调查表后，应在3个工作日内，向投标方项目组成员提交填写完整的软件服务需求调查表。投标方项目组成员在收到软件技术服务需求调查表后，应在5个工作日内完成软件技术服务需求分析书。该需求分析书经甲乙双方签字盖章确认后，由双方项目组负责人各自保存。《软件技术服务项目需求分析书》作为合同的附件，与合同具有同等法律效力。  若一方提出变更《软件技术服务项目需求分析书》，需经另一方书面同意，在双方协商一致后重新签订变更后的《软件技术服务项目需求分析书》，该分析书同样作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。  软件技术服务项目服务原则：软件个性化开发要做到代码标准化、模块标准化、文档标准化、接口标准化、测试标准化以及信息标准化。  所有软件技术服务成果交付方式:投标方在约定的时间内依《软件技术服务项目需求分析书》为标准及时完成模块/功能个性化开发部分的设计、开发、测试、调试、安装、验收等工作，并同时以光盘为承载方式向我院交付原软件产品个性化开发后的运行软件及其功能操作说明。 |  |  |  |
| 7 | 培训 | （1）投标方提供完整的培训计划、方案、课程表和课程内容，为被培训人提供培训用的文字资料讲义等。  （2）操作培训：  骨干培训，出席对象为我院组织的系统管理员和各科的计算机骨干。在软件安装调试期间及完毕后，由投标方组织为期1个月以上的现场操作使用培训和指导。让专业操作技术人员和使用人员完全掌握该项目系统的操作流程和方法，我院受培训人员经考核合格后视为培训合格。  普通培训班，出席对象为我院全院使用人员。在软件安装调试完毕后，由投标方组织为期1周以上的现场操作使用培训和指导。让使用人员基本掌握该项目系统的操作流程和方法，我院受培训人员经考核合格后视为培训合格。  （3）运维培训：安装调试时，由投标方组织为期一周以上对我院运维工程师进行现场培训，培训的目的是让我院运维工程师掌握常见故障的判断与常规处理方法以及日常的维护方法，我院运维工程师经考核合格后视为培训合格。  （4）研发培训：投标方培训我院工程师完全掌握接口文档的开发及在XXX基础上进行的定制研发，我院工程师经考核合格后视为培训合格。为保证我院外围代码规范管理，及规范版本管理，建议代码进行修订、测试、部署，完成最终测试后由双方归档，以防引起后期争端，避免代码流失造成的无法升级等问题。投标方实施部门实施完成后会将接口、个性化程序会同实施文档提交我院保存，并移交投标方售后部门。为保证代码管理规范、满足CMMI管理规定，后续个性化开发会由投标方售后部门完成，代码开发完成后会由投标方售后部门进行BUG测试与模拟环境测试，经内测完成后提交程序更新文件及更新手册给我院，经我院确认后，进行代码保存；我院若对个性化代码进行开发，应提前告知投标方售后部门，由投标方售后部门提供上一版本相关程序，并在开发完成测试后提交投标方售后部门归档。  上述培训为该项目的标准配套服务，在我院现场进行培训，投标方不再另行收取费用。 |  |  |  |
| 8 | 双方的权利与义务 | （1）我院的权力与义务  按照本合同约定按时付款，以保证软件项目的顺利进行和使用。  根据项目组的工作分工要求，及时、高质完成工作。  按照项目组时间和工作进度要求，按时反馈需求调查表，协调相关部门描述需求，确认需求。  组织测试软件技术服务个性化开发后的功能，通过后确认签字。  提供培训场地，组织参加培训的人员按时出席。  负责提供 “软件”系统运行环境和运行条件，保证按时提供电脑、服务器等硬件系统和网络环境，并保证其达到“软件”系统正常运行的必备条件，确保“软件”在每一工作站点有可连接的网络接口，并保证网络连接的稳定性。  指派专人负责收集整理软件技术服务过程中所需数据，并保证数据的完整和正确。  负责提供直线电话或“软件”系统实施所需的基础设施（包括为今后远程服务需要所应配备的联网接入条件）。  未经投标方书面授权，我院不得私自修改软件结构，否则因此引起的一切责任及损失由我院承担。  （2）投标方的权力与义务  投标方应将根据软件实施进度计划配备足够工程技术人员以保证项目实施，及时根据项目组的工作分工要求，及时、高质的完成投标方的工作。  保证软件整体完整，系统运行安全、稳定、高效和数据完整准确。  投标方应帮助我院整理“用户需求”，并按需求为我院设置相应的功能。  投标方将向我院提交软件的实施计划，并按计划进行各子系统的软件实施，但可根据实际情况的变化及时通知我院，经我院同意后调整计划。  负责建立集成平台，开发与其他应用系统软件的接口。  负责定制开发。  负责开发后的系统初始化指导工作。  负责我院软件系统维护人员、系统软件骨干操作人员和全院使用人员的培训。  负责软件系统的安装调试工作，并对该软件系统潜在错误提供免费修改。  负责该软件系统的扩充和升级工作。 |  |  |  |
| 9 | 应达到的技术指标参数及技术服务计划 | （1）应达到或优于我国法律法规规定和（或）行业的技术指标，符合招标技术要求，严格采用国际国内医院信息化建设标准，数据存储标准、数据交流标准，如IHE、HL7、DICOM、CPACS等标准，以及项目组共同确定的《软件技术服务项目需求分析书》为确定标准。  （2）以双方项目组共同确定的《项目实施方案》、《软件技术服务项目需求分析书》等为确定标准。 |  |  |  |
| 10 | 双方保密义务 | （1）保密内容和范围：  双方通过洽谈及技术交流获得提供的与本项目有关的技术资料、需求分析等内容。  双方通过洽谈及技术交流获得与本项目有关的设计方案、服务价格等内容。  投标方在合同前后有工作行为所接触和掌握到的我院技术成果、设备配置、网络搭建、信息安全、技术文档等相关技术资料以及我院的全部非公开信息。  双方保密的项目商务和技术资料及工作内容。  我院在使用各系统中可能包含商业、敏感、机密的软件、技术、服务和数据，以及我院在管理、财务和运营方面的信息。  （2）双方不得以任何形式将对方所提供的保密信息向任何第三方透露、发表或展示，除非事先获得透露方的书面同意。  （3）双方应使用与保护其自身机密、专有的信息同样的手段及力度，保护对方所提供的保密信息不被泄露。  （4）双方应不得向其他任何第三方以任何形式泄露对方保密信息，除了各自因业务用途所需的正式雇员。  （5）保密信息的归还：一旦双方业务结束或保密信息提供方提出书面要求，择其先者，接受方应向提供方归还保密信息及其所有备份，包括但不限于用户手册、研制报告、用户开发手册、使用说明书、数据及相关记录等涉及我院秘密的非电子资料，并销毁所有留存的涉及我院秘密的电子资料，包括但不限于我院服务渠道、客户名单、交易意向、服务价格、内容、提供方式和期限等交易秘密，我院经营方针、投资决策意向、产品服务定价、市场分析、广告策略等经营秘密，我院财务资料、人事资料、工资薪酬资料等秘密，不得保留任何副本，并书面证明保密信息及其所有备份已被销毁。  （6）关于非保密信息的界定：  已经向外界公开化（但不经由任何一方疏忽所造成公开化的除外）的信息。  接收方合法从第三方获得的信息。  （7）本保密义务应在本合同效力无论何种原因终止后一直继续。 |  |  |  |
| 11 | 验收的标准和方式 | （1）验收代表：我院组织相关部门代表，投标方授权项目经理组织验收。  （2）验收标准：  法律法规规定和（或）行业的标准、招投标文件、承诺约定、合同及附件、《软件技术服务项目需求分析书》等。  软件配置齐全，投标方保证完全按时提供项目的技术资料等。  技术资料齐全（纸质资料两套、全套电子文档资料一套）：含该套软件的技术指标参数、软件产品登记证、软件著作权证、测试报告、技术说明书、用户手册，运维手册，数据字典，项目设计方案，项目实施方案，项目管理架构，医院现有系统以及5年内后续系统接口说明文档及配置手册，数据库表结构说明文档等有关资料。  整套系统能完全连续正常运行90日以上。  培训完毕  （3）验收时间  达到验收标准后，软件在安装调试完毕后7日内初步进行技术验收，审核软件能否投入使用。初步验收合格后，进入90日以上试用期；试用期间发生质量问题，修复后试用期相应顺延；试用期结束后由投标方提出书面验收申请，双方7日内开始组织正式验收。  （4）验收方式  由双方编写验收资料，含配置验收、主要性能及软件验收、质量验收、质量检测和培训验收等，双方签字认可后开始计算质保期。  验收时如发现所交付的软件有短缺或其它不符合标准及本合同规定之情形者，双方签署备忘录，备忘录可用作有效证据，由此产生的时间延误与有关费用由投标方承担，验收期限相应顺延。  如属于投标方项目组原因致使软件未通过系统验收，投标方项目组应及时排除故障。  若因我院原有计算机系统故障原因，我院应在合理时间内排除故障，再进行验收。如系上述故障之外的原因，除因本合同规定的不可抗力外，因我院原因未能在规定的时间内完成验收，投标方有权以其认为合理的方式进行单方面验收，并将验收单提交我院，即视为本合同软件技术服务项目已验收通过。 |  |  |  |
| 12 | 售后服务 | （1）投标方工程师每年4次以上巡回运维服务，目的是通过现场的巡检，及时发现和解决问题，通过当面交流，提高我院工程师水平，使承担维护的系统能更好的运行。  （2）维修时间和时限：投标方提供7\*24小时服务，投标方接到我院通知后1小时内，做出明确的解决方案，如4小时内无法远程解决问题，保证在4小时内投标方工程师到达我院现场进行服务，并在6小时内解决。  以上所有时间均含节假日。  （3）投标方承诺在维护过程中，将建立相应的系统维护档案，记录每次电话支持、预防性巡检和故障维修服务的详细技术信息，以便为我院在今后的系统更新、升级等方面，以及考核投标方服务质量等提供可靠的依据。  **（4）培训服务**，为客户提供专业的培训服务，协助客户提升自我维护和应用系统管理能力，实现系统的最大价值。  **（5）数据恢复服务**，我院数据出现不可挽回损失时，投标方根据我院提供的备份数据，帮助我院进行数据恢复。  （6）质保  质保期限：自正式验收报告双方签字之日起全套系统软件质保期≥36个月。  质保内容、要求  进行运维、巡防、系统软件扩充和升级（含软件版本打补丁和大、小版本更新）、培训、功能模块客户化、定制开发、新增站点和我院要求与其他系统的接口开发和实施等服务。  （7）≥36个月质保期后,投标方将每年定期派驻1-2名工程师进驻我院以协助和指导我院的XXX系统的维护工作，继续为我院提供维护服务，由此发生的费用由投标方承担。  （8）≥36个月质保期后,如我院购买保修，费用按合同额的X%收取XXX项目年运维费【该费用包含与其它系统的接口开发及实施费、软件升级费（含软件版本打补丁和大、小版本更新）、定制开发费、培训费、新增站点及其他所有运维服务费】。为了提高我院工程技术人员XXX项目的维护技术水平，降低投标方的维护成本，投标方每年要安排专业技术人员对我院工程人员就使用投标方XXX系统技术动态、新增功能进行全面的培训学习，并对受训人员进行技术水平考核，该考核结果将作为我院对受训人员考评的依据。  （9）≥36个月质保期后,我院外科大楼及分院投入使用，投标方不能对新增站点数量进行限制，站点费用按XXX计算。  （10）售后服务达不到要求，每违反上述一项一次，在质保期内扣除合同金额的1%，累计超过3次，每次按3%计算；质保期后扣除服务费的5%，累计超过3次，每次按10%计算。 |  |  |  |
| 13 | 付款方式 | 我院采用银行转帐或电汇方式将款项汇入投标方指定账户，付款时间如下：  （1）软硬件产品采购款：本合同签订之日起10个工作日内，投标方将XXX项目内所有软件安装到我院指定的服务器上，并提供软件的《软件使用授权证书》和产品安装光盘、用户手册、运维手册，数据字典，项目设计方案，项目实施方案，项目管理架构，系统接口文档及配置手册，数据库表结构说明文档等技术资料。我院确认收货之日起10个工作日内，我院凭投标方发票向投标方指定账户支付部分软件采购款人民币 万元（合同总额30%款），大写：人民币 元整。  （2）投标方完成软件技术服务，提供全院上线服务，且软件系统运行平稳90日后，我院组织验收，在验收通过后 10个工作日内，我院凭投标方发票向投标方指定账户支付软件技术服务费 万元（合同总额60%款），大写：人民币 元整。  （3）质保期满1年后，XXX项目无任何问题，质保期内完全连续运行正常，投标方运维达到要求并让我院满意， 10个工作日内，我院凭投标方发票向投标方指定账户支付余下的质保金 万元（合同总额10%款），大写：人民币 元整。  投标方指定账户：  账户名称：  账户开户银行：  账户银行账号： |  |  |  |
| 14 | 法律责任 | 合同签署后，任何一方不能按本合同的约定履行义务，则被视为违约，违约方除赔偿守约方的损失外，还应向守约方支付本合同总额30%的违约金。该违约金不包括守约方为主张权利而产生的诉讼费、律师费、公证费等费用。 |  |  |  |
| 15 | 不可抗力 | 如因不可抗力事件发生（包括但不限于战争、动乱、地震、台风、洪水、火灾等不能预见、不能克服、不能避免的自然或人为事件），导致合同一方无法继续履行本合同时，遇不可抗力之一方应在不可抗力消除之日起七日内将事故情况书面告知另一方，并应在不可抗力消除之日起十五日内，提交事故详情及合同不能履行或者需要延期履行的书面资料，双方认可后协商终止合同条款或暂时延迟、顺延合同的履行。 |  |  |  |
| 16 | 其他事宜 | （1）招标文件、投标文件、承诺约定、本合同的附件、补充协议是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力，如以上各文件相互有冲突或不一致的地方，应以有利于我院解释为准。  （2）双方之合同受中华人民共和国法律之管辖并依其进行解释。如有争议，在双方友好交涉无法解决时，根据中国法律在中国境内（我院所在地）进行仲裁或起诉。  （3）合同书一式肆份，双方各持两份，具有同等法律效力。经双方签字盖章后正式生效，生效时间以最后签订一方签订的日期为准。  （4）合同未尽事宜或合同条款需要变更的，经双方共同协商，可以另行签订书面补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。 |  |  |  |