附件1：  **用户需求书**

**总则**

1、成交供应商必须按国家、行业的标准及采购文件的要求对本项目提供相应的货物及服务。

2、《用户需求书》中凡有“★”标识的内容条款(如有)被视为实质性响应项目、指标；响应供应商必须对此做出回答并完全满足这些要求不可以出现任何负偏离，如果出现负偏离将被视为无效响应。凡有“▲”的内容（如有）为重点评审项目，供应商必须对该标识项目按照要求进行真实应答描述。

3、本项目由成交供应商负责采购文件对成交供应商要求的一切事宜及责任。响应报价中不得包含采购文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减；若响应报价有缺漏项的，缺漏项部分的价格视为已包含在响应报价中，成交后不作任何调整，采购人将不再支付任何费用。

4、本项目不允许提交备选方案，不允许联合体响应、转包或分包。

**一、项目基本情况**

1. 项目名称：中山市黄圃人民医院移动护理系统服务
2. 项目概况：中山市黄圃人民医院移动护理信息管理系统于2017年即开始建设，2018年所有PDA硬件即已投入测试使用，并于2020年投入正式运行，后经历医院大楼搬迁、系统升级等情况至今已使用六年时间。项目维护服务于2024年12月31日到期，后续存在系统出现软硬件故障无法及时维护的风险，保证该系统后续的正常使用成了迫切需要解决的问题。为继续保障临床护理日常使用需求，需对移动护理信息系统提供维护服务。

**二、技术要求**

1. **专用网络服务**

项目包含80张流量卡（原来75张，新增5张），通过无线VPDN专网连接医院内网服务器。维保要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **要求** |
| 1 | 使用无线网络+VPDN专线的广域内网模式。  网络数据传输采用独立于通信与网络流量的单独通讯信道。 |
| 2 | 无线网络要求院内各病区全面覆盖。 |
| 3 | 20兆数据保密专线。 |
| 4 | 服务期间将保证80张（原来75张，新增5张）流量卡以及专网的正常使用。 |

1. **软件运维服务**

项目包含1套移动护理软件平台，服务期间将提供终端侧APP、服务器侧的软件调测、故障排查、接口适配、终端适配等日常运维服务。

运维移动护理系统软件故障排查、接口适配、终端适配，确保系统的使用。若因成交供应商原因导致项目维保服务延期、系统无法运行、医疗数据的灭失，由此所产生的一切经济及法律的后果由成交供应商负责，采购人有权废除合同并追究成交供应商违约责任。

1. **硬件维保服务**

部分科室终端已损坏无法使用，为保障终端配件日常损耗，服务期内需提供部分易损易耗配件，并包含所有终端配件一年内的维修；

1. **新购终端**

新购25台PDA终端，新购PDA终端含故障检测及维修服务

**三、项目清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **产品名称** | **功能简介/配置描述** | **数量** | **单位** |
| 1 | 移动护理软件平台 | 包括终端侧APP、服务器侧移动护理业务平台的软件调测、故障排查、接口适配、终端适配 | **1** | 套 |
| 2 | VPDN专网 | 包含80张流量卡和20兆VPDN专线 | **1** | 套 |
| 3 | PDA终端（旧） | 75台PDA终端故障检测及维修服务 | **1** | 套 |
| 4 | PDA终端（新购） | 新购PAD终端含故障检测及维修服务 | **25** | 台 |

**四、商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| **合同履行期限** | **1年**（具体起止时间以合同签订为准） |
| **合同履行地点** | 采购人指定地点。 |
| **响应有效期** | 从提交响应文件的截止之日起90日历天。 |
| **付款方式** | 本合同的款项以人民币银行转账方式支付；  （1）合同生效起每半年结算费用一次，成交供应商于每半年首月3日前提供半年的费用等额发票向采购人申请支付款项，采购人在收到成交供应商的款项发票申请资料且核对无误后，由采购人填写考评表，合格后方可进行支付，从收到发票当天算起30日内支付款项；  （2）因采购人使用的是财政资金，按政府审批流程支付，若审批延迟则相应货款到账延迟，且不视为采购人违约。 |
| **技术支持方式** | 服务期内要求成交供应商为本项目成立固定的技术实施团队，提供工程师服务电话及手机，并提供服务期内7天\*24小时的技术支持服务。 |
| **服务质量保障** | 服务质量主要指响应时间、系统恢复时间、系统升级是否及时、定期系统检查巡检服务等，每次服务均需双方经手人签字，作为评定考核服务质量的主要依据。 |
| **保密要求** | 因医院系统数据涉及大量隐私敏感信息，成交供应商需具备有效的数据存储安全管理体系和隐私信息管理体系，保障医院系统数据安全。服务工程师在上岗前需与医院签署保密协议书，保证不向外露用户设备数据或用作其他用途。服务工程师在对院内设备操作过程中，提前和相关科室充分沟通其所修设备数据目录，提前做好相关数据备份，终端设备由维修维护导致的数据丢失由成交供应商负责（设备正常使用损坏所造成的数据丢失不在范围内）。 |
| **售后服务要求** | 成交供应商须具备有效的售后服务体系，派驻项目经理需具备项目管理、通信网络管理、信息安全评估能力。派驻技术团队应具备项目管理、信息安全及数据安全保障能力。 |
| **履约保证金** | 不收取。 |
| **报价说明** | 本项目报价包含服务期内涉及的所有第三方接口改造费用、技术相关费用、知识产权、税费、专利、货物成本、运输、安装、调试、人工、培训、验收等所有完成采购内容所需的含税费用，项目实施及合同履行期间采购人不再额外支付其他任何费用，并对所有内容进行**一次性报价**。 |