**采购合同书**

**（信息类2023修订）**

**合同名称：院前急救指挥调度系统昭 平县级分系统**

**合同编号： 桂东合B-2023-X**

**项目编号：** **桂东招B-2023-X**

**签订合同地点：**广西壮族自治区桂东人民医院

**签订合同时间：**

合同书

甲方： 广西壮族自治区桂东人民医院

乙方：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照采购文件规定条款和中标供应商的投标文件承诺，甲乙双方签订本合同。

**第一条　合同标的**

1、采购需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 类别 | 单位 | 数量 |
| 1 | 受理调度子系统 | 服务类 | 套 | 2 |
| 2 | 地理信息子系统 | 服务类 | 套 | 1 |
| 3 | 急救综合管理子系统 | 服务类 | 套 | 1 |
| 4 | 数据统计分析子系统 | 服务类 | 套 | 1 |
| 总计（元）：110000 | | | | |

2、合同合计金额包括相关服务、备品备件、标准附件、专用工具、人员薪酬、交通费、安装、调试、技术支持、检测检验、必要的保费、各项税费、代理服务费等各项费用的总和。如招投标文件对其另有规定的，从其规定。

**第二条　质量保证**

1、乙方所提供的技术条款、服务标准等质量必须与招投标文件和承诺相一致。

2、乙方提供的零配件必须是全新原厂商出产的设备配件，不允许使用第三方配件及二手配件进行更换，更换时提供原厂证件。

3、乙方所提供的服务必须是符合招标要求、国家标准、行业标准的，在正常使用和保养条件下，其使用寿命期内各项指标均达到质量要求。

4、乙方所提供的服务必须按照结合贺州市120急救指挥业务需求及流程，完成本次项目建设。

5、乙方提供服务时必须派技术工程师驻场完成项目实施工作。

**第三条　权力保证**

1、乙方应保证所提供货物/服务在使用时不会侵犯任何第三方的专利权、商标权、工业设计权或其他权利。

2、乙方应按采购文件规定的时间向甲方提供使用货物/服务的有关技术资料。

3、没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、方案或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

4、乙方保证所交付的硬件、软件的所有权完全属于乙方且无任何抵押、质押、查封等产权瑕疵。

**第四条　交付要求**

交付使用期：自签订合同之日起 15天完成系统调研、安装、调试和系统上线工作并交付使用。

交付地点：采购人指定地点。

**第五条 售后服务和质保期**

1、软件支持服务

乙方须保证系统能够长期安全、可靠、高效运行，必须提供软件的现场安装服务和技术后援支持，为今后系统中软件提供长期的技术支持。技术支持的方式包括：电话技术支持服务，现场技术服务、定期巡查服务，技术升级服务等。

系统维护的范围包括：系统优化、系统的正常运行及数据维护。

在质保期内，当行业标准、技术规范发生改变时，免费修改相关内容。质保期内，免费进行软件修改、完善和同版本升级。在质保期内，提供免费的维护，期间如发生系统运行故障，或出现瑕疵与缺陷，需在30分钟内作出响应，4小时内到现场提供维护服务。如系统设计存在重大缺陷，导致无法运行或效率低下，须对系统进行结构性调整开发至满足使用要求，一个月内必须解决，如果不能解决给医院带来重大损失由乙方与院方协商解决赔偿。质保期内未完成修改、完善和同版本升级，质保期按最终完成开发并正式交付使用之日起免费服务一年。

2、售后服务时间及方式

提供7×24小时运维服务（包括邮件、电话、远程运维、现场服务等方式），保证有足够的人员负责本系统的运维工作。出现故障，在接到电话通知后，30分钟内做出响应，4小时赶到现场；一般问题应在12小时内解决，重大问题应在24小时内解决，积极解答采购人在系统使用、维护过程中遇到的问题，并及时提出解决问题的建议和操作方法；定期回访、维护；每季度不少于2次定期回访及对系统进行维护巡检，同时需要出具巡检报告。

响应手段：电话、传真和电子邮件及现场服务。

3、维保合同续签

质保期满后，甲方有权与乙方续签维保合同，乙方应明确承诺继续提供维护服务，包括但不限于上述支持服务要求，其他服务要求可另行协商。

4、其他

乙方有其它优惠条件的，请在投标文件中作出具体说明。软件投入使用后，新旧系统切换过程中，因乙方产品或操作原因造成的经济损失，由乙方承担。

5、产品按国家有关规定或厂家承诺实行“三包”，免费送货上门、免费安装调试合格。质保期从验收合格之日起一年，保修期内出现故障，由专职工程师处理，如超过12小时专职工程师仍无法处理，由乙方派出高级技术工程师到达现场处理故障的，乙方承担一切费用，24小时内必须处理完毕。 产品免费维护期为验收合格后1年，满1年后为有偿维护,维护费收取标准为每年收费不超过本次采购款价的5%，软件使用期内有效。

**第六条　付款方式和进度：**

（1）第一期付款时间及金额：签订服务合同后15个工作日内完成项目的硬件配置、实施工作，完成项目的全部系统建设，并通过甲方组织验收确认合格后，乙方开具合同款90%的发票给甲方，甲方在收到发票后30个工作日内按发票金额付款。

（2）第二期付款时间及金额：完成第一笔付款且投入正常使用1年后，乙方开具合同款10%的发票给甲方，甲方在收到发票后30个工作日内按发票金额付款。

如验收不合格以及发现伪劣产品等，甲方将视情形采取退货、拒付款、终止合同、索赔等措施，直至通过有关部门，依法维权。

**第七条 税费本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。**

**第八条 质量保证及售后服务**

1、乙方应按采购文件规定的技术要求、服务质量标准向甲方提供服务及更换的零配件。不符合要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

⑴更换：由乙方承担所发生的全部费用。

⑵贬值处理：由甲乙双方合议定价。

⑶退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该货物的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

2、服务期内，接到故障报修电话后2小时响应，24小时内需到达现场进行维修，节假日或不可抗力除外。

3、如有零配件，在零配件的质保期内，乙方应对该货物出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

4、如有零配件，零配件的免费保修期按厂家规定执行，因人为因素出现的故障不在免费保修范围内的，维修时只收部件成本费。

**第九条 调试和验收**

1.验收方法：本项目涉及软件验收将按甲方要求完成后进行项目总验收。验收工作由乙方提出，甲方组织相关评审人员组成验收小组共同进行验收。

2.验收时间：签订服务合同后15个工作日内完成项目的软件开发、测试、硬件配置、实施工作，完成项目的全部系统建设，由乙方提出验收申请，甲方接到申请后十个工作日内组织验收。

3.验收内容：按照招投标文件、采购合同和其他相关资料内容进行。

4.验收标准：

①项目服务所有技术性能规格及参数：应符合需求文件、乙方承诺的技术标准及服务标准及满足客户化修改要求。系统运行稳定，无故障，数据无错误。

②验收文件的签署：由乙方撰写服务完成报告，由甲方委派的验收小组在审核后签署。

5、对技术复杂的货物/服务，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

6、验收时乙方必须在现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

**第十条　违约责任**

1、乙方所提供的技术标准、服务标准等质量不合格的，应及时更换或整改，更换或整改不及时的按逾期交付处罚；因质量问题甲方不同意接收的或特殊情况甲方同意接收的，乙方应向甲方支付违约部分价款额5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的货物/服务如侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处罚。

4、乙方因自身原因逾期交付的，每逾期1天罚款1000元/天，超过20天甲方有权解除合同，乙方承担因此给甲方造成经济损失。

5、乙方未按本合同和投标文件中规定的服务承诺提供售后服务的，乙方应按本合同合计金额5%向甲方支付违约金。

6、乙方提供的货物/服务在质量保证期内，因质量原因造成的问题，由乙方负责，费用从下一阶段付款中扣除，不足另补。

7、其它违约行为按违约货款额5%收取违约金并赔偿经济损失。

8、甲方因自身原因逾期付款的，每逾期1天罚款1000元/天，超过20天乙方有权解除合同，甲方承担因此给乙方造成经济损失。

**第十一条 不可抗力事件处理**

1、在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

**第十二条 合同争议解决和诉讼**

1、因货物/服务质量问题发生争议的，应邀请国家认可的质量检测机构对货物/服务质量进行鉴定。货物/服务符合标准的，鉴定费由甲方承担；货物/服务不符合标准的，鉴定费由乙方承担。

2、因履行本合同引起的或与本合同有关的争议，甲乙双方应首先通过友好协商解决，如果协商不能解决，可向仲裁委员会申请仲裁或人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

**第十三条 合同生效及其它**

1、合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签书面补充协议报财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《合同法》有关条文执行。

**第十四条　合同的变更、终止与转让**

1、除《中华人民共和国政府采购法》第50条规定的情形外，本合同一经签订，甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

2、乙方不得擅自转让（无进口资格的供应商委托进口货物除外）其应履行的合同义务。

**第十五条　签订本合同依据**

1、政府采购采购文件；2、乙方提供的投标文件；3、投标承诺书；4、中标通知书。

**第十六条**本合同一式肆份，经甲乙双方法定代表人或委托代理人签字并加盖公章后生效。甲执叁份（档案室、项目主管部门、财务科），乙执壹份（供应商），具有同等效力。

|  |  |
| --- | --- |
| 甲方（章）：  广西壮族自治区桂东人民医院  年 月 日 | 乙方（章）  年 月 日 |
| 单位地址：广西梧州市万秀区西江四路金鸡冲1号 | 单位地址： |
| 法定代表人： | 法定代表人： |
| 委托代理人： | 委托代理人 |
| 电话： | 电话： |
| 电子邮箱： | 电子邮箱： |
| 开户银行： | 开户银行： |
| 账号： | 账号： |

合同附件：**附件 1**

**院前急救指挥调度系统昭平县级分系统**

**项目技术参数要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购内容 | 数量 | 参数要求及说明 |
| 1 | 受理调度子系统 | 2套 | 根据现有业务需求，结合贺州市120急救指挥业务需求及流程，建设指挥调度系统软件、相关统计报表。部署电子地理信息系统，支持网络地图、支持城市实时路况。  1.坐席受理台  本系统每个呼叫受理座席都采用一机三屏的结构。第一屏显示受理调度工作界面；第二屏显示坐席监控及综合信息查询内；第三屏显示电子地图。用户能够利用鼠标和键盘提供的快捷键控制桌面系统在各个显示屏之间快速切换。  2.UI  UI即User Interface（用户界面）的简称。本次急救指挥调度系统升级，除了在业务功能上进行升级和扩展之外，将急救指挥调度软件的UI也将全面升级，使升级后的UI达到清晰、简洁、熟悉、响应、一致和美观。从而给用户带来更好的交互效果。  3.智能推荐事件  系统提供智能推荐事件功能，在受理过程中，根据进入系统的电话号码（固定电话、移动电话）、接车地址、现场地址、主诉症状等信息，系统综合上述信息将急救事件按照匹配度从高到低进行动态排序展示，供调度员综合决策。  4.智能推荐车辆  指挥调度系统具有智能推荐车辆功能，在系统对呼救地址（三字段或经纬度）/接车地址定位时，地图做推荐车辆工作，并把推荐车辆的结果信息通过消息发给受理台，升级后的受理台上根据此顺序排序待派的车辆列表；以供受理员调度选择。  5.智能地址提词  系统支持地址搜索提示功能，系统支持强大的地址搜索提词功能，即受理员在接车地址、现场地址输入框中录入地址的过程中，系统智能提示相似地址，类似百度搜索功能。如此减少在受理员在受理过程中地址录入工作。  6.重复呼救处理功能  系统能提示限定时间内同一呼救电话或同一地段或同一医院再次呼入，限定时间可由管理员设置。系统根据一段时间内相同的呼救电话号码、相同或相近的呼救地点、相同的急救发生地点、案情及当事人等设定原则进行重复呼救提示，与疑似重复的呼救相关联，供急救受理员辨别确认。如有必要（如案情有新的发展），急救受理员可对重复急救受理信息进行补充。  7.骚扰电话管理模块  受理调度软件要求具有骚扰电话管理功能，当呼叫电话到达受理座席时，如果受理员认为某一个电话为骚扰电话时，可对骚扰电话进行加锁，将骚扰电话的电话号码添加到电话黑名单，骚扰电话的加锁时间由调度员设定，可以是几分钟、几小时、几天。在对骚扰电话进行加锁的同时，受理员还可以将骚扰电话转到IVR上播放设定的警告性录音。骚扰电话的每次骚扰呼叫将记录在系统数据库，操作员可对骚扰电话记录进行查询、统计分析。  8.电子地图自动定位  在受理员应答呼救电话的同时，录音系统自动启动录音，系统同时电子地图屏上的电子地图根据呼叫电话（固话为装机地址，移动电话为手机位置信息）的位置信息自动定位在屏幕中心，按正常比例显示地图信息，并醒目显示附近的急救车辆、急救医院、重点建筑等信息。  9.受理台计时监控功能  系统自动对受理中任务计时监控、对调度派车过程计时监控、对待派任务计时监控，并按照计时时长不同按不同颜色进行醒目提醒。  10.车辆历史轨迹快速查询  在受理台上通过组合条件可以查询历史急救事件，并支持快速查阅历史急救事件的车辆轨迹，根据急救车辆出车时间和返站时间，通过消息将该车辆id、出车时间、返站时间发送到GIS系统中，快速在GIS中将该任务的车辆历史行进轨迹展示出来。  11.任务中车辆轨迹快速查询  在受理台选中任务中车辆，可以快速查询任务中车辆轨迹信息，并快速在GIS中将该任务中的车辆轨迹展示出来。  12.内外电话区分  电话进入时，通过图标醒目提示该电话为内部电话，还是外部电话。  可在系统后台通过配置，管理内部电话。  13.电话预受理  通过业务梳理，提出电话预受理功能，为受理环节，增加电话预受理过程，即电话进入系统后，受理员摘机受理，首先显示电话预受理界面，根据受理员受理情况，决定将本次电话归属到某一类型中，这里类型有咨询、投诉、骚扰、转院、急救、其他。比如，该电话为骚扰电话，那么选择“骚扰”即进入骚扰电话处理流程。如若错误选择，可以返回重新选择电话类型，再进入相应的处理流程。  14.多模式调度指令下发  提供多模式调度指令下发功能。  模式一：急救中心直接调度车辆，将调度指令下发到急救车载终端。  模式二：急救中心调度分站，即将调度指令下发到急救分站，再由分站下发调度指令到该分站某辆急救车。  模式三：急救中心既可调度部分车辆，又可以调度部分分站。  上述三种模式，可根据用户实际应用需求，通过参数配置完成。  15.快捷改派车辆  在急救事件列表中，选中需要改派的任务，点击该任务中的“改派”按钮。进入改派页面，选中需要取消的车辆，再选中替补的待命的车辆，点击确认，一键完成改派操作。  16.一键取消派车  在急救事件队列中选中某个急救任务，进入派车记录界面，可以清晰的查看该任务派车情况，并可查看每个车辆的状态情况。双击需要取消的车辆，进入该出车车辆的详情页面。  17.电话录音  在急救电话进入系统后，会自动形成电话录音，系统支持电话录音在线播放，也支持录音下载，同时支持电话回拨功能。  18.消息提示机制  各子系统之间的消息收发，均提供消息提醒机制，并以醒目的方式告知受理台。  19.坐席动态监控  坐席动态监控，系统可以通过坐席动态监控功能，监控其他受理台的工作情况，包含电话工作状态、坐席受理情况、录入接车地址信息等。  20.车辆状态管理  在车辆队列中，提供快捷的方式选择车辆，即提供快捷的过滤条件（全部、待命、任务中、暂停调用、未值班），根据过滤条件可以过滤出需要的车辆，并在列表中醒目区域展示车辆总数量，系统除此之外，针对任务中的车辆，不同状态，以不同颜色醒目展示。  21.智能动态车辆列表  在受理过程中，呼救位置在电子地图上自动标注，此时会将待命中的车辆按照距离标注地点的距离、每个车辆的出车次数，综合智能排序，并动态变换车辆列表。  22.权限管理功能  用户对系统的所有功能和资源进行访问都需要一定的权限，系统采用基于角色的权限分配机制。 首先，由系统管理员定义系统的每种角色及其业务操作集合，这都应该通过友好的用户操作界面来完成。系统中的每个操作员都属于某一种角色，该用户继承角色的权限。当用户登录系统后，所见到的只是它有权访问的功能模块。  23.信息查询模块  在没有120电话呼入时，受理调度台可监控全市急救事件情况。受理调度系统可以对受理、调度产生的各种信息及调度中所要用到的急救资源信息进行查询。  24.与智能车载终端平滑对接  系统升级后，支持与已采购的智能车载终端（急救通PAD）无缝对接，平滑过渡，升级后的急救指挥调度系统可以对智能车载终端下发调度指令和公告信息，实时接收车辆的位置信息；智能车载终端可以反馈车辆节点时间信息，反馈突发事件情况。 |
| 2 | 地理信息子系统 | 1套 | GIS系统地图服务端能对地图底图数据进行自动更新，图源可有多种来源，可支持百度、高德、天地图等公开的数据来源。  GIS系统可根据急救事件，智能推荐送往医院、智能推荐调度车辆、智能推荐行车路径。  1.车辆推荐  支持根据事发现场地点定位计算出所有分站和救护车辆距离现场地址的距离，并根据相离距离的近远顺序提供待命或返站急救车（医院）的列表供调度员参考。  2.到院距离估算  根据车辆实时位置离目标位置以及车速、路况、行驶路线等因素计算出所需要的时间。  3.实时路况  支持实时路况信息查询功能，可以通过实时路况信息，来选择、调整急救车的行进路径。辅助调度员决策急救车行驶路径。  4.路径规划  支持自动标注接车地址，GIS自动进行路径规划，并准守最快、最短的原则进行路径推荐；系统可以根据道路的宽窄、距离的远近、红绿灯的多少、人(车)流量的大小等因素提供几种行驶路线，同时行驶路线要用线条标示处理进行显示。  5.GIS截屏  推荐车辆时，若一定范围以内没有可供调派的车辆，GIS系统将当时的地图数据保存下来，供事后调查取证。  6.组织机构  在GIS系统中，不仅可以跟踪车辆，还可以查看每个车辆隶属那个急救机构，同时可以查看每个急救机构下有哪些急救车辆，鼠标移至车辆上可以展示车辆的静态信息。  7.车辆监控  在GIS中可以实时监控各市县急救车辆的工作状态（在线、离线、待命、任务中等等）。  8.多视图车辆跟踪  通过GIS系统可以实时跟踪任务中的车辆的行进情况，并支持多视图车辆即跟踪多辆急救车辆。  9.车辆轨迹回放  在GIS系统中，通过选择车辆查询日期等条件，可以查询某个车辆历史行进轨迹，根据不同的组合查询条件，在GIS系统中详细展示车辆历史回放情况。  10.急救资源展示  在GIS系统中可查询展示各个急救中心、急救站点、各大网络医院以及其他医疗机构等，查询各个急救资源点时可以显示单位名称、单位简介等，对于医疗机构，比如各大医院，可以展示医院专长、医院简介、专家队伍、联系电话等，如果部分医院可以将病床位动态信息开放的话，可以在GIS中查询到各大医院的病床位等动态急救资源信息。  11.软电话功能  在GIS系统中，选中急救车辆或者各个医疗机构时，可以直接一键呼叫急救车辆的车载电话或者医院在GIS中的电话，实现一键呼叫功能。 |
| 3 | 急救综合管理子系统 | 1套 | 包含综合办公、急救动态管理、急救电子病历管理、车辆管理、药品管理、设备物资管理、人员管理、系统管理等。   1. 综合办公功能包括了办公邮件的收发、工作策划与安排、工作汇报、公告信息、值班编排、培训计划安排、中心简报、文件管理等常用的日常办公功能模。以及急救中心有关的工作流程、规章制度等信息阅览模块。 2. 急救动态管理模块可实时显示急救中心的当前工作动态，包括当日受理电话数、出车数。可详细查看受理、调度、派车、出车、救治患者的详细信息及统计。 3. 急救电子病历管理模块：出车任务结束后，医生或者其他人员可对本次出车的救治患者进行急救电子病历的录入和登记。可通过车载电脑、手持终端、分站联网计算机终端等多种途径进行急救患者电子病理的录入。录入的电子病历可进行保存和提交的操作。保存后的病历仍然可以修改，病历一旦提交后，将不能进行修改。 4. 车辆管理模块支持车辆基础信息、维护保养、消耗燃料、保险、车载设备、事故等信息管理。 5. 药品管理包括药品入/出库登记，药品查询，入库查询、领取查询、药品过期预警等功能。出入库流程为中心库存分配给具体分站，分站再具体分配到车辆。 6. 设备管理模块可完成对急救中心的全部设备进行登记造册、申购、出/入库等管理操作。 7. 人员管理模块支持对急救中心全体工作人员建立人事档案，包括人员信息录入、查询和修改等功能。可录入员工每日的出勤情况，分别包括上午、下午和夜晚的出勤考勤结果并保存。 8. 系统管理模块根据急救中心的实际情况，定义若干角色，并对角色进行授权操作。 |
| 4 | 数据统计分析子系统 | 1套 | 1. 全局报表，包含业务压力主要统计、业务效率主要统计、呼车者类型主要统计、来电类型主要统计、特殊事件主要统计等。   业务压力主要统计 受理、调度、出车、患者的汇总；  业务效率主要统计 受理、调度、出车的用时；  呼车者类型主要统计受理台上的呼车者数量；  来电类型主要统计受理界面上的来电类型数量；  特殊事件主要统计出车过程中遇到的特殊事件。  2.详细报表，包含调度员（摘机用时、受理用时、调度用时）统计、随车人员（医生现场救治结果、医生出车数、护士出车数、担架员出车数）统计、驾驶员（出车里程、出车响应用时、到达现场用时、急救用时、出车一览）统计、患者（呼叫症状、初步诊断）统计、出车（出车数、里程、平均出车响应时间、到达时间、）统计等。 |