招标编号：WJLX2024-11

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

招标书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司

2024年06月

声 明

本招标文件专用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司本次采购老款银医通自助设备维保服务进行招标，江苏昆山农村商业银行股份有限公司对本招标文件及招标文件内容享有解释权。参加投标单位即视为无条件同意本声明并保证对本招标文件可能涉及的江苏昆山农村商业银行股份有限公司商业秘密予以保密，除经江苏昆山农村商业银行股份有限公司书面同意外，任何单位和个人不得为参与本产品投标以外的目的而出版、复制、传播、销售及使用本招标文件。

# 第一部分 投标函

根据江苏昆山农村商业银行股份有限公司业务发展的需求，现就江苏昆山农村商业银行股份有限公司采购老款银医通自助设备维保服务进行招标：

1、招标编号：WJLX2024-11

2、招标人：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

3、招标内容：昆山农村商业银行老款银医通自助设备维保服务

4、项目实施地点：昆山

5、发放标书时间：北京时间2024年06月11日

6、投标截止时间：北京时间2024年07月01日17：00前将密封的投标文件寄（送）至昆山农村商业银行网络金融部（以我行收到日戳为准），逾期送达的投标文件将不予接受。

7、开标时间、地点：另行通知

8、招标人联系方式：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

地址：江苏省昆山市前进东路828号612网络金融部

邮编：215301

项目联系人：张女士

联系电话：0512-57371610

\*标书包装封面请备注项目联系人及联系电话。

# 招标内容及要求

**一、基本要求**

1、本标书第二部分“招标内容及要求”都将作为以后项目合同的基本要求。

2、如投标服务不能完全达到招标方所要求的，投标文件对此必须明确标示，否则视为废标。

3、投标人应保证向招标方提供的服务或产品与任何第三方发生的专利权、版权和使用权纠纷完全由投标方自行负责而与招标方无关；投标方应承诺对因以上纠纷给招标方造成的损失承担赔偿责任。

**二、投标人范围**

投标人应符合本标书第三部分招标说明及附件中的相关要求和条件。

**三、招标需求**

（一）采购内容

目前我行铺设在昆山区域各合作医疗机构的老款银医通自助设备使用年限均已达5年以上，为确保设备的正常使用，保障银医通项目的顺利运行，本次拟以框架协议的形式采购老款银医通自助设备的维保服务。

1、维保机器型号、数量

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **维保机器型号** | **预计维保数量（台）** | **备注** |
| 1 | ZT2078-A00  | 76 |  |
| 2 | ZT2078-B00  | 16 |  |
| 3 | NEU-MG008  | 35 |  |
| 4 | NEU-MG009  | 2 |  |

以上预计维保数量仅供投标人报价参考，最终以中标单价金额进行合同签订，招标人在合约期内将根据实际业务需求向中标方下单维保机器数量，对合约期内实际下单维保机器数量不作具体承诺。

2、维保地点：招标人银医通项目合作医院（昆山范围内）

（二）维保服务具体要求：

1、技术支持服务: 供应商应提供7\*24小时电话技术支持服务和咨询服务。

2、现场维修服务：电话支持不能排除故障时,工程师应携带有关备件提供现场维修服务。现场维修工程师须如实填写维修记录表，并经医院方（使用方）签字盖章确认。

3、系统升级服务：供应商应免费提供操作系统、防病毒软件等系统安装升级服务，且应保证介质无病毒、木马等有害程序；在设备软件升级改造增加新功能时，供应商应负责提供技术支持。

4、预防性维护服务（PM）：供应商应每季度免费提供一次现场设备巡检和预防性维护, 对整个设备各部件进行清洁、除尘,对各模块性能进行检查和调整,对磨损或隐患部件进行更换等，每次维修及PM完成之后，维护工程师须在维修纪录档案卡上做好相应记录。

5、定期向行方提交设备运行情况及分析报告,内容包括:运行情况及维修情况,故障部件及老化部件更换情况,对设备管理的建议等内容。

6、供应商应定期提供规范的专业技术培训，至少每半年1次，使行方现场维服人员了解和掌握设备的性能和操作，并能解决设备的常见问题。

7、供应商应以100台设备至少配备一名维护工程师为最低标准提供相应的维保服务。所配备维护工程师须与供应商具有劳动合同关系，供应商不得将我行的设备维护工作通过转包或授权的方式交由第三方承担，我方有权对维护工程师的相关信息进行核查。

8、其他

（1）供应商应在设备移机时提供现场支持服务。

（2）供应商应建立完善的设备档案制度，使设备在使用、保养、维护等方面始终处于受控状态，保证行方能及时了解每台设备的使用情况。

（3）供应商应协助行方完善设备的操作管理规程，健全设备管理制度。

（4）供应商应建立意见反馈渠道，对行方及合作医院（使用方）提出的意见及时处理解决及反馈。

（三）注意事项：

1、投标人必须具备独立完成本项目的能力，各投标人须在投标前进行调研，了解项目情况及详细需求。投标人应承担前期调研的责任和风险，投标人中标后，不得以不完全了解现场情况为由而向招标人提出任何索赔，对此招标人不承担任何责任并将不作任何答复与考虑。

2、合同生效后中标方必须在15日内完成服务交接。

# 第三部分 招标说明

## 一、总体说明

（一）适用范围

本招标文件仅适用于江苏昆山农村商业银行股份有限公司（以下简称“昆山农商银行”）采购而进行的公开招标。

（二）定义

1、“招标人”系指组织本次招标的招标机构：昆山农商银行；

2、“投标人”系指遵守招标文件要求并向招标人提交投标文件的法人单位；

3、“设备（系统）”系指投标人按招标文件规定，须向招标人提供的设备、软件系统、备品备件、工具、手册及其他有关技术资料和材料；

4、“服务”系指招标文件规定投标人须承担的技术服务、运输、安装调试、人员培训、售后服务和其他类似的义务；

5、“招标文件”系指本文件及其附件，如招标人对招标文件及其附件进行有效的修改或澄清，则该修改和澄清构成招标文件不可分割的一部分；

6、“投标文件”系指投标人按照招标文件要求编写，并向招标人递交的有效的文字说明、表格、图表等文件，如投标人对投标文件进行有效的补充、修改、澄清或说明，则该补充、修改、澄清和说明构成投标文件不可分割的一部分；

7、“无效的投标文件”系指属于下列情况之一者，将作为无效处理：

1）投标文件未按招标文件的要求密封；

2） 投标文件未盖公章或未经法定代表人（或授权代理人）签字；

3）投标文件未按招标文件规定的格式、内容和要求填写；

4）在投标文件截止期后送达或是通过电报、电话、电传、传真投标文件；

5）投标文件字迹模糊不清无法辨认的；

6）投标人在投标文件中提供虚假信息的；

7）投标文件未送达指定地点，指定接收人。

（三）对投标人的要求

1、投标人须具有独立企业法人资格，具有合法名称、组织机构、固定的办公场所，注册资本不低于500万元人民币，注册时间不少于5年。

2、投标人须具有良好的银行资信和商业信誉，没有违法、违约记录，不处于被责令停业，财产被接管、冻结、破产等非正常经营状态。

3、江苏、上海地区之外投标人需在江苏地区有正式的分支机构或有派驻在江苏地区的维保团队。

4、投标人须具备近三年内（2021年1月至今），2个及以上（含2个）银行自助终端硬件设备类服务案例，能够提供加盖公章的服务合同作为佐证。

5、投标人须具有良好的经济和技术实力，能够安排维护工程师常驻本地（昆山范围内）负责本项目，及时提供招标人要求的优质服务。

6、本项目不接受联合第三方共同投标，否则取消投标资格，不允许中标后将本招标分包、转包。

（四）投标费用

投标人应自行承担与参加投标有关的全部费用，招标人在任何情况下无义务和责任承担上述费用。

（五）招标文件的解释及咨询

本招标文件的解释权属招标人，对本次招标有任何询问，请与昆山农商银行本次招标联系人联系。

## 二、招标文件说明

（一）是否限价招标

☑ 是 最高限价 190000 （元） 🞎否

（二）项目实施时间、地点和方式

实施时间：合同签订后1个月内

实施地点：招标人银医通项目合作医院（昆山范围内）

实施方式：现场实施

（三）合同款的支付条件、时间和支付方式

合同签订后，在合约期内以实际下单维保设备数量按年度结算，先提供服务后付款。服务期满后，以银行转账形式支付服务费用。

1. 评标方法、评标标准

以供应商对物品项的最低有效报价确定该物品项的中选候选人。如供应商有效最低报价相同且其他优惠条件相同，则抽签选择中标候选供应商。

（五）拟签订的合同文本

详见第四部分附件5

（六）其他说明

无

## 三、投标文件说明

（一）要求

1、投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求提供投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标对招标文件作出实质性响应，否则其投标可能被拒绝；

2、除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标设备（系统）或服务使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述情况。

（二）投标文件的组成

投标文件应包括但不限于下列所列文件：

1、法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书（法定代表人参加投标，不用此委托书）。

2、投标书

必须按照本招标文件第四部分附件的格式要求制作，未经招标人书面同意，该格式不允许作任何修改。

3、投标价格一览表（须另装，详见“投标文件的签署及规定”）

应包括投标报价、维护承诺、其他重要补充事项等内容。

4、服务内容描述

投标人必须对“招标项目要求”逐个或分块地作出实质性响应，其响应应与招标文件内容采用相同的顺序，对每个需求的响应必须遵循如下规则：

1）重复该需求；

2）用“是/否”来表明该需求是否被满足；

3）简要描述如何满足该需求，如果该响应在投标文件其他部分有详述，可在该处简单应答，但必须给出确切的位置索引；

4）解释投标文件或投标方案与招标项目需求之间的偏差，用数量来表示的需求，必须用确切的数量单位来响应。

5、项目实施计划

应根据对项目需求的理解，提出详细、切实可行的项目实施计划及方案。

6、售后服务计划

应说明售后服务的内容、形式、收费标准；维护单位名称、地点、人员；服务响应时间等，并应包含免费维护期及期外的售后服务计划。

7、投标人情况简介

应包含投标人基本情况与背景资料、业务经营情况、最近三年类似相关项目实施情况、及投标人最新的经过审计的财务报表、相关内控制度及连续性方案等。

8、投标人资格证明文件

1）投标人营业执照复印件；

2）若分公司参加投标的，需总公司的正式授权书（即签订合同只与有法人资格的公司签订）；

3）生产厂商授权函；

4）其他相关资格证明文件。

9、供应商反腐败/反贿赂承诺书

必须按照本招标文件第四部分附件6的格式要求制作，未经招标人书面同意，该格式不允许作任何修改。

10、其他

1）投标方实施其它银行此产品案例的合同复印件或加盖单位公章的产品定单；

2）投标人自愿提供的其他全部文件；

3）优惠条款的说明等。

（三）投标文件的签署及规定

1、投标人应准备一份正本、二份副本、一份电子档，正副本及电子档均不含报价单，另装一份密封投标报价单。在每一份投标文件上要明确注明“正本”、“副本”、“电子档”、“报价单”字样，若正本和副本有差异以正本为准；

2、投标文件正本、副本、报价单须统一用A4纸打印装订并由投标人法定代表人或授权代理人在正本封面上签章处签字并加盖公章、骑缝章；

3、投标文件须标注页码，封面后的第一页为标书的目录，整本标书须标注统一的页码，成功案例合同等复印件可以手工填上统一的页码；

4、除投标人对错漏处作必要修改外，投标文件中不许有加行、涂抹或改写。如有修改错漏处，必须由投标人法定代表人或授权代理人签字并加盖公章。

## 四、投标文件的递交

（一）投标文件的密封和递交

1、投标人应将投标文件的正、副本、报价单和电子档分别用非透明文件袋密封，在封签处加盖公章，并标明投标人名称、正本（或副本、报价单、电子档）招标编号、投标项目名称、联系人及联系方式；

2、每一密封袋上注明“于开标前不准启封”的字样；

3、投标价格表及其它各种承诺均须有法定代表人（或其委托的全权代表人）的签字、日期并加盖公章。

（二）投标文件的修改和撤回

1、投标人在提交投标文件后可对其投标文件进行补充、修改或撤回，但招标人须在投标截止时间之前收到该补充、修改或撤回的书面通知，该通知须经投标人的法定代表人或授权代理人签字并加盖公章；

2、投标人对投标文件进行补充、修改的书面材料或撤回的通知应按本招标文件规定进行编写、密封、标注和递送，并注明“补充/修改投标文件”或“撤回投标”字样；

3、投标截止时间以后不得对投标文件进行修改或补充。

## 五、开标和评标

（一）开标

此次招标采用：本行评标专家组进行现场开标、评标。

（二）评标因素

1、招标人根据具体招标项目分类对每一个投标条件进行比较。对其内容进行分析比较：

1）投标价格；

2）投标方整体实力及成功案例总数；

3）投标方技术方案、成功案例分析及产品特制设计；

4）投标方技术实力（研发人员、售后服务能力）；

5）投标方的资信情况和履约能力；

6）投标方提供的其他优惠条件。

（三）投标文件的审查

1、开标后，招标人将组织审查投标文件是否完整，是否有计算错误，文件是否恰当地签署；

2、在对投标文件进行详细评估之前，招标人将依据投标人提供的资格证明文件审查投标人的财务、技术和生产能力。如果确定投标人无能力提供设备（系统）和技术支持，其投标将被拒绝；

3、招标人将确定每一投标是否对招标文件的要求作出了实质性的响应，而没有明显的偏离或保留；

4、招标人判断投标文件的响应性仅基于投标文件本身而不靠外部证据；

5、招标人将拒绝被确定为非实质性响应的投标，投标人不能通过修正或撤销不符之处而使其投标成为实质性响应的投标。

（四）投标文件的澄清

1、为有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标期间，投标人法定代表人或授权代理人及其他有关人员应当等候质疑。招标人有权向投标人质疑并请投标人澄清其投标内容。投标人有责任按照招标人通知的时间、地点、方式指派专人进行答疑和澄清；

2、澄清应是书面的，并由法定代表人或其授权代理人签字；

3、投标人的澄清文件是投标文件的组成部分，并取代投标文件中被澄清的部分；

4、投标文件的澄清不得对投标内容进行实质性修改。

（五）评标工作

1、招标人将按照公开、公平、公正的原则对待所有投标方；

2、 评标是招标工作的重要环节，评标工作在招标人内独立进行；

3、招标人不承诺报价最低者为中标者；

4、在投标、开标期间，投标人不得向招标人询问情况，不得进行旨在影响评标结果的活动，招标人保留对投标人进行疑问咨询的权力；

5、在投标、评标过程中，如有投标人联合故意抬高报价或其他不正当行为，招标人有权中止投标或评标；

6、江苏昆山农村商业银行股份有限公司保留对本次招标的最终解释权。

## 六、中标与签署合同

（一）定标原则

招标人不承诺向投标方披露招标过程中任何细节，包括中标或落标原因。

（二）中标通知

1.定标后，招标人将发出中标通知；

2.对落标的投标人不再另行发出落标通知；

3.中标通知将作为招标人与中标人签订合同的依据之一。

（三）签订合同

1、招标人将按照招标文件和投标人的投标文件与中标人签订书面合同，签订合同之前，双方需对合同的具体细节进行商谈。

2、招标人对有关内容有权作出必要的细化和补充，但有关细化和补充不得背离招标文件和投标文件的实质性内容。

3、招标文件、中标方的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

4、投标人同意按招标人的要求签定相关合同，具体内容以实际签订的合同内容为准。

# 第四部分 投标文件格式

附件1：《投标书》

投 标 书

致：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

根据贵方 招标书，投标人 （投标人名称）提供相关文件并做出以下承诺：

1. 招标文件规定的全部文件正本一份，副本二份，电子文档一份、报价单一份。

二、投标人同意如下：

1．投标人完全接受招标文件中的内容，并将按招标文件的规定履行义务，按相关法律法规履行投标人的全部责任；

2.投标人己详细审查全部招标文件，包括修改文件以及全部参考资料和有关附件，无其他不明事项；

3.投标人同意招标人要求的相关数据或资料，完全理解招标人在招标文件中确定的评标原则和程序，理解贵方不一定要接受最低报价的投标。

三、投标方保证投标文件中所有关于投标资格的文件，证明陈述均是真实的、准确的。若有违背，投标方愿意承担由此而产生的一切后果。

与本投标有关的一切正式信函请使用以下地址：

地址：

邮编：

电话：

传真：

投标人法定代表人姓名、职务（印刷体）：

投标人名称：

单位公章：

法定代表人或授权代理人签字：

日期： 年 月 日

附件2：《投标人情况简介》

投标人情况简介

1.名称和概况

投标人名称：

地址：邮编：

传真／电话：

成立日期或注册日期：

法定代表人或主要负责人姓名：

2．财务数据

注册资本：

3．业绩或服务的情况

年至今国内外主要用户的名称和地址：

本次投标或服务在国内金融行业的应用情况（如有的话）：

4.年至今投标人是否受到过监管机关的处罚？是否有重大涉诉法律纠纷？如有，请列明原因及相关情况。

5.所属集团（如有的话）：

6.其它情况（组织、机构、技术力量、参与本产品的实施人员情况等）

附件3：《法定代表人委托书》

江苏昆山农村商业银行股份有限公司：

 兹委托 (代理人姓名)参加贵单位组织的招标活动，全权代表我单位处理投标的有关事宜。

 附全权代表情况：

 姓名： 性别：年龄：职务：

 身份证号码：

 详细通讯地址：

 电话：传真：

 邮政编码：

 单位名称（公章） 法定代表人（签字）

 年 月 日 年 月 日

（说明：法定代表人参加投标，不用此委托书）

附件4：《投标价格一览表》

**投标价格一览表**

1、投标单位名称：

2、投标项目名称：

3、本项目报价：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购明细项 | 单价（元/台/年） | 备注 |
| 1 | ZT2078-A00维保 |  |  |
| 2 | ZT2078-B00维保 |  |  |
| 3 | NEU-MG008维保 |  |  |
| 4 | NEU-MG009维保 |  |  |
| 合计 |  |  |

4、以上采购项均需报价，如不报价作无效处理。

5、付款方式：合同签订后，在合约期内以实际下单维保设备数量按年度结算，先提供服务后付款。服务期满后，以银行转账形式支付服务费用。

6、其他优惠条件（如有请列明）

**备注：**

**本次报价包含本项目所有费用及供应商为项目实施而支付的交通、食宿、通讯、税费等全部费用，昆山农商银行不再另外支付与本项目有关的其他费用。**

**（本表内未明确列述的项目费用应视为包括在项目费用总额之内）**

公司盖章：

法定代表人或其授权的代表签字：

日 期：

附件5：拟签订的合同文本

**老款银医通自助设备维保服务合同**

甲 方：江苏昆山农村商业银行股份有限公司

联系地址：江苏省昆山市前进东路828号

乙 方：

联系地址：

根据《中华人民共和国民法典》等法律法规的规定，甲乙双方本着平等互利的原则，现就乙方向甲方提供的老款银医通自助设备维保服务的相关事项，达成一致，订立本合同。

**一、定义**

（一）“合同”是指本合同及其附件。

（二）“合同总价款”指人工服务费、运输、保险、备件、税收等保障甲方设备正常运行的一切费用的总和。

（三）“服务”指根据合同规定，乙方应提供的有关维修保养服务、项目管理、培训、技术服务，及其它使设备正常运转所必需的服务等。

（四）除有特别说明外，“天”、“日”均指日历日。

**二、采购内容**

（一）维保服务费支付标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维保项目 | 单价（元/台/年） | 备注 |
| 1 | ZT2078-A00维保 |  |  |
| 2 | ZT2078-B00维保 |  |  |
| 3 | NEU-MG008维保 |  |  |
| 4 | NEU-MG009维保 |  |  |

2.本合同不含硬件升级改造服务。

（二）服务周期、结算费用

维保服务周期： 一年 ，单台设备维保时间按照自然月计算，对于满15日不足30日的部分按照半个月计算，不足15日的部分不做计算。

（三）费用结算

1.付款方式：合同签订后，在合约期内以实际下单维保设备数量按年度结算，先提供服务后付款。服务期满后，乙方应提交设备维护报告，经甲方审核通过后，在乙方开具符合国家财务规定的相应数额的正式的增值税专用发票提交给甲方后，甲方按照合同规定以银行转账形式支付服务费用。

2.支付条件：

考核评价得分在90分（含）以上，按合同约定支付或有条件支付相应合同价款（有条件支付是指服务商对存在问题通过改进和完善完全达到合同约定标准）；

考核评价得分在80分（含）至90分以内，减值支付相应合同价款。甲方视乙方对其存在问题整改情况支付减值后的相应合同价款；

考核评价得分在80分以下，相应合同价款不予支付。

3.乙方银行账户信息：

开户名称：

开户银行：

账 号：

**三、维保服务内容及要求**

（一）维保服务期内，乙方应在充分了解甲方现有环境基础上，提供规范化、高质量的服务，具体维保服务内容与要求见附件一《维保服务技术要求》。

（二）乙方将在甲方指定的地点或在乙方的维修中心为甲方提供修理或更换服务，并根据具体情况来决定设备是需要修理还是更换。

（三）需要将有故障的设备或部件运至乙方指定的维修中心时，乙方负责将设备运至乙方指定的维修中心及运回甲方指定的地点，由此发生的运费和风险由乙方承担。对下述情况下发生的设备或部件的丢失或损坏，乙方将承担责任：

1.在乙方掌管中的设备或部件发生丢失或损坏；

2.在设备运输过程中,设备或部件发生丢失或损坏；

3.当维护服务涉及更换设备或零部件时，被替换下来的零部件属于乙方的财产（涉及甲方保密信息的除外），而替换件则属于甲方的财产。

4.当甲方的设备不再运行，甲方可提前一个月发出书面通知，要求乙方终止对其设备继续提供维护服务，被终止的服务不再支付费用，并无须支付额外费用。

（四）乙方需在昆山本地有维修服务点（包括备件库）。

**四、人员要求**

（一）乙方应派遣一名具有专业知识的资深管理人员作为项目负责人，负责本项目的项目管理，统筹相关工作，监督项目执行与情况汇报，控制工作质量，执行变更和应急情况管理，并根据实际状况调整乙方人员安排，以保证项目的正常高效运作。若乙方对项目管理人员进行更换的，应取得甲方同意，并在5天内将更换的项目管理人员姓名及联系方式、资质等相关信息以书面形式通知甲方。

乙方项目管理人员姓名： 联系电话： 。

（二）乙方应派出附件二《维护服务技术人员情况表》中指定资历和经验的专业服务人员到现场提供服务，负责对其人员进行监督、指导和管理，甲方有权要求撤换不合格的服务人员。未经甲方书面同意，乙方不得擅自更换指定的服务人员，否则甲方有权终止本合同，另行安排服务商，由此造成的损失由乙方承担。

**五、维保服务考核**

（一）工作报告：乙方定期按月/季/年向甲方考核评价部门提交维保服务工作报告，保证甲方及时了解乙方的履约情况。

（二）服务期满，甲方考核评价部门定期对乙方进行考核，填制《服务商监督考核评价打分表》（见附件五），作为考核乙方履约情况及付款的依据。

**六、违约责任**

（一）如果因乙方原因造成未能按合同约定提供服务（含提供服务达不到合同要求），甲方有权拒付当期合同款项，同时有权终止本合同，并将乙方列入甲方采购禁入名单，由此给甲方造成的损失由乙方赔偿。因乙方服务问题造成事故，使得甲方设备遭受损失，甲方有权要求乙方赔偿相应损失。

（二）因乙方服务问题给甲方财产或人员造成损害，由乙方赔偿甲方由此遭受的损失。

（三）维保期内，乙方未能按合同的约定提供维修服务或不能在承诺时间内修复故障，甲方有权请其它专业服务公司进行维修，由此造成的费用和损失由乙方承担。

（四）乙方违约造成甲方的费用增加和损失，甲方有权从未支付的合同剩余款项中直接扣除。如未支付的合同剩余款项不足以弥补甲方上述费用和损失，乙方应向甲方支付不足部分款项。

（五）因乙方维保造成系统中病毒的，依感染面积和据停机时间长短，承担甲方的一切直接和间接损失，包括但不限于设备停运手续费收入、甲方为设备恢复营运所支出的必要费用。

**七、知识产权及保密**

（一）乙方保证，其根据本合同提供的货物及服务没有任何权利瑕疵，没有侵犯任何第三方权利，甲方在使用该服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其权利的任何权利主张。如果任何人对甲方使用该货物主张权利，由乙方负责处理一切纠纷及相关事宜。由此给甲方造成的损失，由乙方承担，其承担范围包括但不限于：赔偿费、诉讼费（仲裁费）和相关的费用。

（二）乙方应保守在缔结和履行合同过程中获知的甲方内部保密信息，除一方履行合同义务的必要或有法律、法规规定应披露的之外，不得以任何方式向第三人披露和不正当使用，否则，应当赔偿因泄露保密信息给对方造成的损失。本合同的无效、被撤销、解除、变更或终止等均不影响本条的效力。

**八、不可抗力**

（一）由于发生不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力情形，致使直接影响本合同的履行或不能按照本合同项下之约定履行时，遇有不可抗力的一方应当立即书面通知对方，并在发生不可抗力之日起30天内，提供不可抗力详情及合同不能履行或部分不能履行，或需要延期履行理由的有效书面证明，该项证明文件应当由不可抗力发生地的公证机关出具。

（二）根据不可抗力对本合同的影响程度，双方应当协商是否解除本合同或部分、全部免除履行本合同的责任，或延期履行本合同。

**九、合同争议的解决**

本合同履行中发生争议，可由双方协商解决，也可按以下第 （一） 种方式解决：

（一）诉讼。由甲方住所地人民法院管辖。

（二）仲裁。提交 （仲裁机构全称）按其仲裁规则进行仲裁。在诉讼或仲裁期间，本合同不涉及争议的条款仍须履行。

**十、合同的转让和修改**

（一）合同双方都不得单方面修改合同内容。拟修改合同内容的一方应当就修改事项列明拟修改条款后以书面形式通知对方，双方协商同意后，应就修改条款签订补充协议。补充协议必须经双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章后方可生效。补充协议为本合同的组成部分，一经签署即具有法律效力。

（二）未经双方书面同意，任何一方不得将本合同规定的权利和义务转让给第三方或委托第三方代理。

（三）合同有效期内，乙方如发生资产重组、并购等债权债务转移情形时，应在债权债务转移工商变更登记之日起**七日**内通知甲方。

**十一、合同的生效及其他**

（一）本合同经双方法定代表人或授权代理人签字并加盖公章后生效，合同一式 **肆** 份，甲方 **贰** 份，乙方 **贰** 份。

（二）协议有效期两年，合同一年一签。若合同双方无异议，双方应在本合同有效期满前30日内完成续签合同的签署，否则视为协议自动终止，续签合同内容、条款和条件应与当前合同保持一致，除非经双方协商一致并以书面形式确认。

（三）本合同未尽事宜，按中华人民共和国有关法律、法规办理。

附件：

一、维保服务技术要求

二、维护服务技术人员情况表

三、自助设备维修记录表

四、自助设备维修记录档案卡

五、服务商监督考核评价打分表

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或授权代理人： 法定代表人或授权代理人：

签字日期： 签字日期

附件一：

**维保服务技术要求**

1、技术支持服务: 供应商应提供7\*24小时电话技术支持服务和咨询服务。

2、现场维修服务：电话支持不能排除故障时,工程师应携带有关备件提供现场维修服务。现场维修工程师须如实填写维修记录表，并经医院方（使用方）签字盖章确认。

3、系统升级服务：供应商应免费提供操作系统、防病毒软件等系统安装升级服务，且应保证介质无病毒、木马等有害程序；在设备软件升级改造增加新功能时，供应商应负责提供技术支持。

4、预防性维护服务（PM）：供应商应每季度免费提供一次现场设备巡检和预防性维护, 对整个设备各部件进行清洁、除尘,对各模块性能进行检查和调整,对磨损或隐患部件进行更换等，每次维修及PM完成之后，维护工程师须在维修纪录档案卡上做好相应记录。

5、定期向行方提交设备运行情况及分析报告,内容包括:运行情况及维修情况,故障部件及老化部件更换情况,对设备管理的建议等内容。

6、供应商应定期提供规范的专业技术培训，至少每半年1次，使行方现场维服人员了解和掌握设备的性能和操作，并能解决设备的常见问题。

7、供应商应以100台设备至少配备一名维护工程师为最低标准提供相应的维保服务。所配备维护工程师须与供应商具有劳动合同关系，供应商不得将我行的设备维护工作通过转包或授权的方式交由第三方承担，我方有权对维护工程师的相关信息进行核查。

8、其他

（1）供应商应在设备移机时提供现场支持服务。

（2）供应商应建立完善的设备档案制度，使设备在使用、保养、维护等方面始终处于受控状态，保证行方能及时了解每台设备的使用情况。

（3）供应商应协助行方完善设备的操作管理规程，健全设备管理制度。

（4）供应商应建立意见反馈渠道，对行方及合作医院（使用方）提出的意见及时处理解决及反馈。

附件二：

**维护服务技术人员情况表**

报修热线： 联系人： 联系电话： 维护服务车辆牌号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **联系电话** | **公司邮箱** | **身份证号** | **工作证号** | **籍贯** | **入职时间** | **详细地址** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

附：身份证复印件、相关资质证明、2寸照片

附件三：

**昆山农商银行银医通自助设备维修记录表**

|  |  |
| --- | --- |
| 维保公司名称 |  |
| 医院名称 |  | 报修时间 |  月 日 时 分 |
| 联系电话 |  |
| 联 系 人 |  | 自助设备型号/编号 |  |
| 医院地址 |  |
| 故障分析 |  |
| 解决方案 |  |
| 硬件维护 | 读 卡 器 |  |
| 打印机 |  |
| 显 示 器 |  |
| 钞箱 |  |
| 电 源 |  |
| 其它部件 |  |
| 软件维护 |  |
| 备 注 |  |
| 工程师签名 |  |
| 以 下 由 医 院 填 写 |
| 工程师到场时间 | 月 日 时 分 |
| 本次维修时间 | 月 日 时 分 至 时 分 |
| 意见反馈(请打√) | 非常满意 ( ) | 满意 ( ) | 一般 ( ) | 不满意 ( ) |
| 医院负责人签名： |  | 医院盖章 |

报障热线: 投诉电话:

附件四：

**昆山农商银行银医通自助设备维修记录档案卡**

|  |  |
| --- | --- |
| 维保公司名称 |  |
| 医院名称 |  | 自助设备型号 |  | 合同开始日期 |  |
| 自助设备编号 |  | 档案卡号 |  |
| 故障现象 | 维修情况 | 维修日期 | 工程师签名 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

附件五：服务商监督考核评价打分表

**昆山农商银行银医通自助设备维保服务评价表**

|  |
| --- |
| 维保公司名称： |
| 填报单位： | 日期： |
| 指 标 名 称 | 指 标 内 容 | 选 项 | 得 分 |
| 硬件故障响应及处理服务评价（30分） | 响应速度 | 2小时内到达（8-10分） |  |
| 2-6小时内到达（3-7分） |  |
| 6小时以上（0-2分） |  |
| 故障排除时间 | 2小时内（8-10分） |  |
| 2-4小时（5-7分） |  |
| 4-8小时（3-6分） |  |
| 8小时以上（0-3分） |  |
| 书面的故障原因说明 | 0-5分 |  |
|  |
| 备件是否充足 | 0-5分 |  |
|  |
| 预防性服务评价（15分） | 是否按时定期对整机进行清洁工作 | 0-5分 |  |
|  |
| 每年定期进行全面预防性维护 | 4次以上（8-10分） |  |
| 2-3次（含2次）（4-8分） |  |
| 2次以下（0-3分） |  |
| 技术支持服务评价（35分） | 维护商技术支持能力 | 积极（8-10分） |  |
| 一般（3-7分） |  |
| 较差（0-3分） |  |
| 软件故障调查及软件升级 | 迅速（6-8分） |  |
| 一般（3-5分） |  |
| 慢（0-2分） |  |
| 长短款纠纷协查 | 积极（4-6分） |  |
| 不积极（0-3 分） |  |
| 短款资金垫付 | 是（5分） |  |
| 否（0分） |  |
| 案件协查及解决方案提交 | 一般（4-6分） |  |
| 不积极（0-3 分） |  |
| 技术培训服务评价（10分） | 每年的设备操作和技术维护培训 | 2次以上（4-6分） |  |
| 1次（1-3分） |  |
| 无（0分） |  |
| 产品创新讲座 | 有（1-4分） |  |
| 无（0分） |  |
| 其他指标（10分） | 服务站点覆盖率 | 70%以上（6分） |  |
| 60%-70%（3-5分） |  |
| 30%-60%（1-2分） |  |
| 30%以下（0分） |  |
| 维护人员技术能力 | 高（2分） |  |
| 一般（1分） |  |
| 差（0分） |  |
| 服务态度 | 好（2分） |  |
| 一般（1分） |  |
| 差（0分） |  |
| 重大故障及风险事件（扣60分） | 大面积停机 | 扣15分 |  |
| 客户资料泄密 | 扣20分 |  |
| 重大经济损失 | 扣25分 |  |
| 合计 |  |  |  |

附件6：《供应商反腐败/反贿赂承诺书》

供应商反腐败/反贿赂承诺书

江苏昆山农村商业银行股份有限公司：

本公司自愿与贵行合作，互惠共赢，确保采购招投标活动的规范与廉洁，从源头上预防和遏制违法违纪问题的发生，特作以下承诺：

1、在业务往来中，严格遵守国家有关的法律法规和廉洁从业规定，坚持公平、公开、公正、诚实信用的原则，决不损害国家和企业利益。

2、本公司（含公司工作人员，下同）决不向贵行工作人员（含工作人员的配偶、子女及亲属，下同）馈赠礼品（包括但不限于现金、有价证券、支付凭证及贵重物品等）。

3、本公司决不向贵行工作人员提供宴请、联谊活动、度假、旅游，以及到营业性娱乐场所消费。

4、本公司决不为贵行工作人员安排工作，以及支付应由其个人自付的各种费用。

5、若本公司发现贵行工作人员有违反本承诺书行为倾向的，应及时提醒纠正并向贵行监督管理部门举报。

6、如发现本公司违反承诺，经贵行监督管理部门认定违规事实后，按照下列规定进行处罚。

（1）同意按照合作项目合同总金额的5%支付违约金。

（2）同意贵行解除相关合同，由此造成贵行的损失概由本公司完全承担并赔偿。

（3）承担由此产生的全部法律责任。

（公司加盖公章）

法定代表人/有权签署人（签名或盖章）：

日期：