

附件

广元市中心医院信息化项目服务考核标准

按付款周期进行考核，每次考核方式具体如下：

（一）采购人对供应商的服务质量按百分制进行考核，服务期结束进行平均分计算，“90-100分”按100%支付服务费用；“80-89分”按95%支付服务费用；“60-79分”按85%支付服务费用；“60分以下”按50%支付服务费用，且后期供应商应及时调整服务质量，调整后在采购服务周期内仍不满足采购人要求的，采购人有权解除合同，由此给采购人造成的损失由供应商承担。

（二）考核时间为收到付款申请之日起15日内。考核结束后，采购人将服务考核分数记录在案，根据考核综合得分支付当前服务费。若存在扣除金额，则按扣除后的金额付款。

附：服务考核表

_____服务考核表

考评日期： 年 月 日

序号	评审项目	评审标准	分值	评分	考评科室	考评人	备注
1	日常客户端维护	日常巡检与维护，不能按要求进行；巡检和维护影响单点(或部分)业务正常运行超过 20 分钟的。每项每次扣 2 分。	12 分				
2	技术支持	没有及时到场进行技术支持；无法及时解决出现的技术故障。每项每次扣 2 分。	12 分				
3	服务器端	服务端应用软件故障导致业务暂停且无法迅速恢复(业务影响超过 20 分钟即认定为未迅速恢复)；超过 20 分钟，每小时扣 5 分，不足一小时的按一小时计算。累计超过 5 小时扣 15 分。	20 分				
4	数据备份与恢复	数据备份不合理，备份数据损坏导致在需要时无法恢复。扣 10 分。	10 分				
5	售后和服务机构值班情况	每有一次拨打中标方所提供的电话无人接听的扣 1 分。	10 分				
6	各类问题的整改和处理情况	每有一次整改和处理后仍然不满足要求的扣 1 分。	10 分				
7	整体服务态度	每有一次服务态度不端正的情形时扣 1 分。 每有一次被科室投诉的情形时扣 1 分。	10 分				
8	项目人员职业道德素质情况	每有一次项目人员行为不符合职业道德素质规定的扣 1 分。	8 分				

9	数据统计与上报	按照采购人要求提供数据提取与统计，数据提取错误的、数据统计与实际数据有较大不符(符合率低于 98%)的，每次扣 2 分。	8 分			
10	数据安全	若因项目人员问题导致数据安全泄露并造成患者隐私泄露的，在原考核满分 100 分基础上，将额外追加扣除 30 分（该扣分独立于原有考核体系之外）。	30 分			
总得分：						
备注：						
<p>1. 考核表满分为 100 分。</p> <p>2. 均值得分 90 分-100 分，视为优秀。</p> <p>3. 均值得分 80 分-89 分，视为良好，扣除本次服务费（合同总金额的）的 5%，同时投标人应针对其薄弱项进行整改。</p> <p>4. 均值得分 60 分-79 分，视为合格，扣除本次服务费（合同总金额）的 15%，同时投标人应针对其薄弱项进行整改。</p> <p>5. 均值得分低于 60 分(不含 60 分)视为不合格，扣除本次服务费（剩余未支付服务费）的 50%，同时采购人有权下达整改通知书要求投标人进行整改。一年累计 2 次考核不合格的，视为投标人履约不合格，采购人有权单方面解除合同，并追究投标人违约责任，由此造成的一切损失由投标人自行承担。</p> <p>6. 凡有存在违反医疗机构工作纪律或实施商业统方的行为，视为此批次考核不合格。</p> <p>7. 凡有安全事故发生造成损失或人员伤亡的，视为该批次考核不合格。</p> <p>8. 项目履约过程中采购人有权对考核内容及分值条款进行调整。</p>						
综合得分：						
科室负责人签字：						