

采购需求

一、项目概述

南充市顺庆区妇幼保健计划生育服务中心（南充市顺庆区妇幼保健院）拟采购医疗信息系统（中联）维保服务一项，本项目共 1 个包。

★二、技术服务要求

（一）信息系统运维服务：

序号	服务项目	服务内容要求
1	服务管理	1. 提供 1 名专职服务经理。 2. 专职服务经理要求医疗信息化行业经验不小于 3 年。 3. 专职服务经理为医院整体服务效果负责，并参与到医院的信息化服务管理中，协同整体服务。 4. 按需响应医院重点事件、专项问题或需求的沟通，保障医院信息化的应用提升。
2	日常服务	1. 按需提供日常重难点问题的优化解决，服务协同。 2. 按需参加医院组织的信息化相关的月会及季会，并整理相关工作内容进行会议汇报。 3. 提供日常服务的监管与统筹(HIS 产品线)。
3	业务科室定期回访服务	1. 在回访过程中解决使用过程中的问题或需求； 2. 提供每年 1 次针对业务科室进行分科回访。
4	集成（对接）事务服务	1. 集成（对接）事务服务的具体内容包含需求沟通、确定、受理、跟进及各方协同； 2. 提供集成（对接）服务管理。
5	年度综合服务汇报	1. 每年 1 次的综合性服务汇报。
6	系统运维服务管理	1. 供应商对接到信息科，由信息科对接业务科室； 2. 通过系统进行运维管理，对医院的问题台账进行问题收集、问题跟踪、处理记录。供应商所使用的产品需支持对问题台账可以进行问题收集、问题跟踪、处理记录。（ 需提供使用的产品功能截图证明。 ）
7	产品系统运维服务	1. 提供软件日常运行维护，针对产品操作错误及软件故障进行修复处理； 2. 使用咨询：7*24 小时响应用户电话咨询，采用线上+线下团队运维服务模式，进行各相关系统软件使用指导； 3. 日常巡检：提供定期巡检服务（每季度 1 次），检查各相关软件系统的运行状态，并在巡检之后提供报告；

		4. 故障处理：对影响医院各相关软件可用性的故障或突发事件进行处置，最大化系统可用率、杜绝信息安全事件、保证各软件系统应用性能； 5. 按需提供软件产品缺陷处理服务； 6. 按需提供产品系统应用需求受理服务。 7. 按需提供产品应用问题咨询服务； 8. 按需提供票据、报表修改服务； 9. 按需提供运维问题的 QA 集； 10. 按需提供业务数据基本维护服务； 11. 按需提供产品操作手册及更新推送服务。
8	产品升级服务	1. 按需提供产品服务端安装服务； 2. 按需提供产品升级现场保障服务； 3. 按需提供产品升级程序服务； 4. 按需提供产品升级变化培训服务； 5. 按需提供产品功能调整培训服务。
9	数据库巡检服务	1. 每月检查维护范围中包含数据库，包括数据库可使用空间、数据库大小、索引、性能、作业执行情况、数据库占用资源情况等, 并提供相应检查报告。 2. 对于数据库故障应进行响应并排查问题。 3. 按需配合医院实施数据库相关安全策略。
10	接口运维服务	1. 按需提供接口升级与对码操作指导； 2. 按需提供政策性接口的调整及响应； 3. 按需提供接口数据传输异常处理。
11	备勤服务	1. 提供在线值班运维服务； 2. 提供周末备勤服务； 3. 提供节假日备勤服务。
12	服务时限	1. 提供电话或远程支持服务，在第一时间得到响应。响应时间要求如下：7*24 的技术支持服务热线电话：响应时间小于 5 分钟。响应速度：提供 7×24 服务，现场服务响应时间小于 12 小时。

（二）维保清单：

序号	系统名称	数量	品牌	型号
1	住院费用管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
2	住院病人出入转管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
3	住院医生工作站	1 套	中联	ZLHIS V10
4	病区护士工作站	1 套	中联	ZLHIS V10
5	智能门急诊电子病历系统	1 套	中联	ZLHIS V10
6	智能住院电子病历系统	1 套	中联	ZLHIS V10

7	智能电子病历质控系统	1 套	中联	ZLHIS V10
8	住院药房管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
9	药库管理与药品会计系统	1 套	中联	ZLHIS V10
10	抗菌药物分级管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
11	抗菌药物统计分析系统	1 套	中联	ZLHIS V10
12	合理用药监测系统	1 套	中联	ZLHIS V10
13	临床药学管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
14	财务监控系统	1 套	中联	ZLHIS V10
15	自定义报表系统	1 套	中联	ZLHIS V10
16	系统管理工具	1 套	中联	ZLHIS V10
17	综合查询与统计报表	1 套	中联	ZLHIS V10
18	就诊卡管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
19	导诊查询系统	1 套	中联	ZLHIS V10
20	病案管理	1 套	中联	ZLHIS V10
21	医保接口	1 套	中联	ZLHIS V10
22	前置审方	1 套	中联	ZLHIS V10
23	标本采集	1 套	中联	ZLHIS V10
24	条码管理	1 套	中联	ZLHIS V10
25	危急值管理	1 套	中联	ZLHIS V10
26	检验主任查询	1 套	中联	ZLHIS V10
27	试剂管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
28	放射影像信息系统	1 套	中联	ZLHIS V10
29	超声信息系统（观片工作站）	1 套	中联	ZLHIS V10
30	科室管理、医技执行管理系统	1 套	中联	ZLHIS V10
31	院感管理系统	1 套	小丑鱼	V9.0
32	传染病管理系统	1 套	小丑鱼	V6.0
33	处方流转系统接口	1 套	中联	ZLHIS V10
34	移动医保支付接口	1 套	中联	ZLHIS V10
35	电子医保凭证全流程应用接口	1 套	中联	ZLHIS V10

★（三）考核标准：

1、考核分值

序号	分类	分项	详细描述	分值
1	运维人员管理	人员管理规范	1、服务提供商的人员轮换表要及时报信息科，人员变动必须经过信息科批准。违反规定每人次扣1分。 2、当班人员不得有串岗、脱岗、迟到和早退行为，发现一次扣1分；若因此造成严重后果者，每发现一次扣2分。	
		驻场人员行为规范	1、严格遵守医院相关工作要求，未按信息科传达的要求执行的，扣1分/人次。如有出市出省的，提前跟信息科报备，如发生未报备导致影响后续驻场工作的，扣3分/次。 2、遵守信息科的卫生及消防要求，如有发现，扣0.5分/次。	
2	运维服务质量	运维服务及时性	对于报障的问题，处理不及时（按合同或需求文件的及时性要求），扣1分/次。由于处理不及时而造成严重影响的，扣3分/次。	
		运维项目稳定性	因服务提供商自身原因，发生非不可抗力因素导致事故，按照故障等级（具体标准详见附表）进行评价： 发生一次S1级，扣20分； 发生一次S2级，扣15分； 发生一次S3级，扣10分； 发生一次S4级，扣5分。	
		投诉	如使用科室针对系统运维服务质量或运维人员有投诉，经核实投诉内容属实的，每次扣0.5分。	
3	安全管理	信息安全	1、运维人员如需出入机房的，需严格按照信息科的机房出入管理和安全管理要求，未按要求执行的，扣2分/次。如因违规操作，造成严重影响的，扣5分/次。 2、加强系统的数据安全管理。因供应商原因发生数据丢失的，每次扣2分。 3、加强运维人员的信息保密教育，如发生利用工作之便，窃取系统数据的，扣40分/次，并移交司法机关处置。	
4	日常巡检管理	日常巡检	1、项目负责人按照按合同或需求文件的规定进行巡检并填写巡检记录，未执行的扣1分/次。 2、由于巡检不到位、不认真造成系统故障、数据丢失等事故的，扣2分/次。	
5	文档管理	文档规范	按照合同或需求文件的要求，准备运维文档，如周报、月报、巡检记录、整改报告等资料，如有缺失，每项扣0.5分。	

2、服务考核要求：按年度对服务提供商进行一次服务考核，并根据考核结

果进行付款，考核总分 100 分制，扣完为止。

- (1) 优秀：100-90 分，全额支付当期运维款；
- (2) 良好：89-80 分，扣除合同总金额运维款的 10%；
- (3) 一般：79-70 分，扣除合同总金额运维款的 20%；
- (4) 合格：69-60 分，扣除合同总金额运维款的 30%；
- (5) 不合格 60 分以下，扣除当期全部运维款。

3、系统故障等级标准

故障等级	故障描述	判断标准				
		影响功能模块	影响等级	影响用户	影响数据	影响时间
S1	造成很大损失	核心功能严重影响	P1	50%以上	>1000 行记录以上	>2h
	或影响范围很大					
	或中断时间很长					
	或核心业务功能不可用					
	或数据丢失很多					
S2	造成较大损失	核心功能影响较大	P1	30%-50%	100-1000 行记录	1h-2h
	或影响范围较大					
	或中断时间较长					
	或核心业务功能影响较大					
	或数据丢失较多					
S3	造成很大损失	核心功能影响小	P1	10%-30%	10-999 行记录	0.5h-1h
	或影响范围中等					
	或中断时间很长					
	或核心业务功能受影响					
	或中等数据丢失					
S4	造成很大损失	非核心功能影响	P1	10%	<10 记录	<0.5h
	或影响范围很大					
	或中断时间很长					
	或核心业务功能不受影响					
	或少量数据丢失					

★三、商务要求

- 1、服务期限：三年，合同一年一签。

2、服务地点：采购人指定地点。

3、付款方式：服务期满 1 年，经采购人验收合格后，成交供应商须向采购人提供具有合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算，达到付款条件之日起 30 日，支付合同总金额的 100%。（若涉及扣款在最后一次付款时直接扣除。注：支付时供应商须提供正式发票，所有款项均不计利息。）

4、供应商须如约承担合同履行时所应该尽的一切保密义务。供应商对服务过程中获悉采购人的资料、信息保密，未经采购人书而同意不得泄露，且保密责任不因合同的中止、终止或解除而失效。

5、供应商为本项目服务的所有人员在采购人处因工作引起的各种工伤、安全事件和事故，一切责任均由供应商承担，采购人免于一切责任。

6、供应商应保护采购人的知识产权，不得向第三人泄露、转让采购人提交的产品图纸等技术经济资料。如发生以上情况并给采购人造成经济损失，供应商承担全部责任。

7、履约验收标准：参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）等采购相关法律法规的要求进行。

8、其他要求：其他未尽事宜以合同约定为准。

注意：1、本章打“★”号的为本次谈判采购项目的实质性要求，不允许有负偏离。

2、本章所包含的全部采购需求，在谈判过程中，谈判小组在获得采购人代表确认的前提下，可以根据谈判情况实质性变动相关内容。谈判小组对谈判文件作出的实质性变动是谈判文件的有效组成部分，谈判小组会及时以书面形式通知所有参加谈判的供应商。