**宁波市北仑区滨海新城医院信息系统维保项目采购文件**

# 总体要求

投标人应基于宁波市北仑区滨海新城医院现有的硬件、网络、软件系统平台和数据库环境，充分利用现有资源，不浪费现有设备。

软件设计严格执行国家有关软件工程的标准，保证系统质量，提供完整、准确、详细的产品说明书，应用设计符合国际、国家、医疗卫生行业有关标准、规范和区域以及医院自身的发展规划。

建立运维机制：提供全程运维服务，出现故障应能及时告警，要求运维单位建立完善的运维机制，包括运维团队、运维方案、运维制度、应急预案等，明确运维人员具体职责和责任分工，保障运维工作有序开展。

信息安全要求：运维人员须严格遵守有关信息安全与保密管理规定，合同签订时同步签署保密协议。

运维内容要求：要求运维单位至少提供软件咨询服务、培训服务、运行监测服务、功能升级服务等常规服务，电话、网络及现场支持服务，需求服务以及日常巡检服务。

运维服务响应：根据软件特性及故障类型做到及时响应，必要时能够采用驻留现场服务方式，开展现场服务响应，直到故障解决，软件能够正常运行，避免对业务开展造成影响。

# 采购预算

98000元/年。

# 维护服务范围

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **系统名称** | **数量** | **维保年限** |
| 1 | HIS\LIS\PACS\EMR等医院重要信息系统 | 1套 | 1年 |

# 服务需求清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **功能要求** | **参数要求** |
| 1 | 信息化解决方案（讨论、参考、提供） | 1. 基于用户需求的信息化解决方案，包括可行性方案、实现方案、执行方案等。
2. 医院流程再造、业务流程优化、医院管理模式调整、医院管理模式创新、政策调整引起的软件系统调整。

3、基于投标人产品的基础上进行前期的沟通、讨论；解决方案的讨论与书写，给用户提供决策支持。 |
| 2 | 咨询服务 | 1. 软件使用问题解答、软件使用指导、软件功能介绍、技术咨询。
2. 其他用户成功经验介绍、沟通。
3. 第三方系统数据交换、系统集成等方面的专业咨询服务，咨询服务后续一般会涉及到信息化解决方案的提供。
 |
| 3 | 电话与网络服务 | 1、7\*8小时常规电话与网络服务（400电话支持服务、企业营销QQ服务）。2、服务内容：软件使用问题解答或处理，主要包括软件问题排查、各类医保接口问题处理、第三方系统接口问题处理、在用户允许的情况下的后台数据查询服务、软件使用指导、指导版本升级等。 |
| 1、7\*24小时紧急电话与网络服务，区域经理等的紧急电话与网络服务。2、服务内容：非工作时间内系统严重损坏影响医院日常经营、或者系统数据出现严重错误等紧急服务请求的处理。 |
| 4 | 二次开发服务 | 1、软件自身缺陷修复、常规性版本升级。 |
| 5 | 资讯服务 | 1. 软件使用培训、电话支持。
2. 视频、文档等培训材料提供。
3. 定时发布软件问题处理FAQ。
 |
| 6 | 现场服务 | 1. 软件重大版本升级。
2. 远程难以处理的疑难问题。
3. 重大需求讨论、交付。
4. 重大实施类项目的前期调研。
 |
| 7 | 需求服务 | 1. 需求调研、采集、分析、解决方案的提供。
2. 需求进度跟踪、反馈。
3. 以远程为主的需求测试、交付。
4. 允许用户接入的需求平台，接入的用户可以通过平台管理需求。
 |
| 8 | 巡检服务 | 1. 客户基本信息登记表、首次巡检或者客户信息有变动时需要填写。
2. 主要服务器情况登记表，首次巡检时作一次全面登记，后续如果有变更补充即可。
3. 数据备份情况，需要逐步引导医院自己完成。
4. 逻辑备份情况：需要告知客户定期检查备份情况，例如：每天查看一次
5. 灾难备份程序运行情况
6. 数据库运气情况登记表。
7. 软件运行情况反馈表。
8. 软件处理FAQ定期提交给医院信息。
9. 数据库巡检：维保软件产品对应表空间使用情况、数据备份、数据库基本运行情况等基本情况查看。
10. 维保软件产品对应的SQL调优，包括SQL语法调整、索引调优等。
 |
| 9 | 上门服务响应时间 | 1、一级故障：当软件故障使甲方门诊与住院无法正常营业时，乙方在收到甲方服务通知后2小时内到达故障现场。2、二级故障：当软件故障不影响甲方门诊与住院正常营业时，乙方将在与甲方协商同意的基础上，视具体情况安排软件工程师适时上门现场解决问题。 |
| 10 | 现场支持服务 | 1、定期一年四次常规巡检，巡检内容主要包括：服务器运行状态检查、设备端通讯情况采样分析、运行情况检查、问题和需求汇总、现场技术沟通和相关应用培训等，并向采购人提供一份巡检报告。 |

# 付款方式

合同签订后30个工作日内支付本年度维保款项。

# 评分标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分类别** | **评分项目** | **评分标准** | **分值** |
| 价格分（10分） | 投标产品报价（10分） | 以投标人有效投标价中的最低价为评标基准价，得满分10分。商务报价评分结算公式为:投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×10%×100。 | 10 |
| 商务分（4分） | 综合实力（4分） | 投标人具有ISO9001质量管理体系认证的得2分,无不得分。 | 2 |
| 投标人具有CMMI软件能力成熟度模式整合认证证书的得2分,无不得分。 | 2 |
| 技术分（86分） | 服务响应情况（20分） | 是否符合用户最低要求技术参数指标，根据投标的技术指标和招标要求的满足程度打分。指标每有一项不满足扣2分，扣完为止。 | 20 |
| 项目调研（20分） | 评委根据投标人提供的针对本项目的调研分析是否能完整反映宁波市北仑区滨海新城医院信息化建设实际情况进行评议（提供的调研报告需要用户盖章），满分10分。 | 10 |
| 评委根据投标人对本次项目提出的合理化建议进行评议，满分10分。 | 10 |
| 应急预案（15分） | 评委根据投标人的应急预案的合理性、完整性和可行性进行评议，满分15分。 | 15 |
| 信息安全保障方案（15分） | 评委根据投标人的信息安全保障方案的合理性、完整性和可行性进行评议，满分15分。 | 15 |
| 本地化服务（10分） | 投标人在项目实施地设有售后机构的得10分，无不得分。（提供机构营业执照复印件） | 10 |
| 人员配置（6分） | 评委根据投标人拟投入本项目人员配备的数量、项目负责人资质及经验进行评议，满分6分。 | 6 |