绍兴市上虞区中医医院HIS系统运维服务采购需求

1. **采购标的**

为了更好使医院HIS系统有保障、平稳运行，根据医院实际需求，需要对HIS系统日常维护。

1. **技术及服务要求**
   1. 服务期：2025年1月1日至2025年12月31日。
   2. 做好对医院信息技术人员的继续培训工作。
   3. 做好院方的数据安全保密工作，严禁私自调用医院数据做与业务不相干的工作；严禁在正式库上进行数据测试。
   4. 完成定期的数据管理工作及日常的系统更新和升级工作。
   5. 利用科学的服务管理工具，对接听电话内容、时间、故障内容、解决方式和时间等维护内容进行详细记录、制表，每年定期向医院汇报一次；对于常见问题须进行彻底解决，以免再次发生，并将这些解决方案建立文档，归入知识库。
   6. 对于紧急事件，服务组应填写《紧急事件处理报告》，在24小时之内提交给甲方。
   7. 定期收集该系统相关用户的意见，将这些意见归纳后形成文档，并根据这些意见对系统进行更新，以不断完善该系统，提高工作效率。
   8. 应定期进行现场巡视，了解各应用系统的问题，定期轮流在各个应用点收集使用者问题与意见，并建立文档，及时答复相应科室。
   9. 重要问题及时与开发工程师沟通并寻求解决方法。涉及需要修改软件重大问题的解决周期小于4周。
   10. 服务组人员每天要及时填写工作日志，以确保所有的问题都有记录，项目经理从日志中总结经验性文档，供科室学习。
   11. 提供涉及供应商产品进行医保、商业保险、银行、LIS接口、PACS接口等接口开发的咨询服务,确实需要开发的由双方另行协商接口开发费用。
   12. 提供新增合理业务变更需求的软件修改服务。确保医院信息管理系统迅速、准确地跟上医院业务流程的变化，保证医院业务正常、稳定、高效的运转。
   13. 对医院所发生的问题，由技术工程师进行处理，并向医院开通URTRacker（事务跟踪处理系统）帐户，让医院可随时追踪问题的处理状态，避免同类问题的重复发生。
   14. 为医院提供维护性技术资料，使医院及时掌握最新的维护经验和技巧，了解自己所维护软件的一些预防性措施、获得最新的软件产品知识等。
   15. 医院整个服务器、网络设备、存储设备在使用过程中的所有设备的维护事宜。
   16. 解决由于用户对系统软件使用带来的性能慢的问题。
   17. 解决由于用户系统软件升级变动而带来的（该更改是指不影响软件整体性能的、局部的更改）问题。
   18. 解决由于硬件故障导致操作系统和数据库管理系统软件无法启动或崩溃的工作。
   19. 目前医院在用的服务器、存储、网络硬件设备过保后的后续服务，材料及成本另算。
   20. 一年至少2次对信息系统数据库全面检测，评估。

维护清单（HIS系统）

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **模块或系统** |
| 1 | 挂号收费系统运维 |
| 2 | 公用系统 |
| 3 | 财务查询系统 |
| 4 | 住院收费系统 |
| 5 | 门诊西药房系统 |
| 6 | 门诊中药房系统 |
| 7 | 住院药房系统 |
| 8 | 门诊医生工作站 |
| 9 | 医保系统 |
| 10 | 医嘱系统 |
| 11 | 西药库系统 |
| 12 | 草药库系统 |
| 13 | 电子病历系统 |
| 14 | 临床路径系统 |
| 15 | 门诊电子病历系统 |
| 16 | 自助结算系统 |
| 17 | LIS系统 |
| 18 | 门急诊药房系统 |
| 19 | 与其他厂家对接接口 |

1. **商务要求**
   1. 具有独立承担民事责任的能力：在中华人民共和国境内注册的法人或其他组织或自然人，报价（响应）时提交有效的营业执照（或事业法人登记证或身份证等相关证明）副本复印件。分支机构报价的，须提供总公司和分公司营业执照副本复印件，总公司出具给分支机构的授权书。
   2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，供应商必须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。
   3. 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录。
   4. 信用记录：供应商未被列入“信用中国”网站“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单”记录名单；不处于中国政府采购网“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站及中国政府采购网查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。
   5. 供应商必须符合法律、行政法规规定的其他条件：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加本采购项目（或采购包） 报价（响应）。
2. **验收标准及质保要求**
   1. 投标人应当具有良好的服务理念和完善的售后服务体系，能够按照投标技术方案提供系统集成技术支持服务。
   2. 在系统建设、使用、运维等过程中遇到问题时，都能够得到投标人相应的技术支持与帮助
   3. 提供7x24小时热线电话、远程网络、现场等技术支持服务，对于系统故障，要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求
   4. 根据医院的业务特点和用户认知程度不同，提出系统而有效的培训方案
3. **付款方式及日常考核标准**

签订合同后7个工作日内支付合同金额的20%，验收后一个月内支付合同金额的80%。在规定的时间内响应故障、判断故障原因、解决故障，未在规定时间内响应造成重大影响的扣除1000元一次，日常工作未完成一次扣除500元。