**中山市第三人民医院信息系统维护服务需求**

为保障中山市第三人民医院信息系统正常运行，拟委托专业软件服务商提供信息系统故障处理、系统功能适应性完善、性能优化等服务，服务期限为10个月（2022年3月1日—2022年12月31日）。

1. **项目需求**
2. **维护服务的信息系统或模块：**

**（1）中山市第三人民医院信息系统维护模块**

| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一** | **门诊管理系统** | 1套 |  |
| 1 | 病人基本资料登记信息系统 |
| 2 | 门诊、急诊划价收费信息系统 |
| 3 | 门诊、急诊医生工作站信息系统 |
| 4 | 门诊、急诊护士工作站信息系统 |
| 5 | 门急诊抽血护士工作站信息系统 |
| **二** | **住院管理系统** | 1套 |  |
| 6 | 住院出入院管理信息系统 |
| 7 | 住院部信息中心管理信息系统 |
| 8 | 住院护士工作站管理信息系统 |
| 9 | 住院医生站管理信息系统 |
| **三** | **药品管理系统** | 1套 |  |
| 10 | 药库管理信息系统 |
| 11 | 门诊、急诊药房管理信息系统 |
| 12 | 住院中心药房管理信息系统 |
| 13 | 门诊配药管理信息系统 |
| 14 | 门诊发药管理信息系统 |
| **四** | **临床实验室管理信息系统LIS** | 1套 |  |
| 15 | 生化和临检中文报告 |
| 16 | 免疫和放免中文报告 |
| 17 | 细菌中文报告 |
| 18 | PCR报告 |
| 19 | 质量控制管理 |
| 20 | 临床科室检验报告 |
| 21 | 细菌统计分析 |
| 22 | 酶标数据处理 |
| 23 | 科室统计模块 |
| 24 | 检验系统与住院和门诊对接模块 |
| 25 | 仪器联机与接口通讯驱动软件 |
| 五 | **其它系统** | 1套 |  |
| 26 | 省病案接口 |
| 27 | 中山市医保和异地医保结算接口 |
| 28 | 中山市区域平台接口 |
| 29 | 医疗服务价格管理信息系统 |
| 30 | 系统高级设置管理信息系统 |
| 31 | 后台维护工具管理信息系统 |
| 32 | 美沙酮管理信息系统 |

**（2）中山市第三人民医院信息系统维护模块升级扩容**

| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一** | **PACS影像系统** | 1套 |  |
| 1 | 功能科分诊信息系统 |
| 2 | 病人图像和检查报告管理 |
| 3 | 图文混排报告编辑系统 |
| 4 | 图像显示与处理系统 |
| 5 | DICOM3.0图像和非DICOM格式影像服务系统 |
| 6 | 查询统计系统 |
| 7 | 图像和检查数据自动备份系统 |
| **二** | **电子病历管理系统** |  |  |
| 8 | 电子病历系统 | 1套 |  |
| 三 | **其它系统** |  |  |
| 9 | 防统方管理信息系统 | 1套 |  |
| 10 | 合理用药信息系统 | 1套 |  |
| 11 | 阳光用药查询信息系统 | 1套 |  |
| 12 | 抗菌药物分级管理信息系统 | 1套 |  |
| 13 | 检验条码信息系统 | 1套 |  |
| 14 | 电子申请单系统 | 1套 |  |
| 15 | 传染病上报系统 | 1套 |  |
| 16 | 自定义报表系统 | 1套 |  |

**（3）中山市第三人民医院信息系统维护：办公自动化系统（OA系统）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| 1 | 办公自动化系统（OA系统） | 1套 | 10个月 |

**（4）中山市第三人民医院信息系统维护：CA数字证书系统（258个）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| 1 | CA数字证书系统 | 258个 | 10个月 |

**（5）中山市第三人民医院信息系统维护：趋势防病毒软件（150个）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| 1 | 趋势防病毒软件 | 150个 | 10个月 |

**（6）：中山市第三人民医院石岐门诊部信息系统维护模块**

| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一** | **门诊管理系统** | 1套 |  |
| 1 | 门诊、急诊划价收费信息系统 |
| 2 | 门诊、急诊医生工作站信息系统 |
| **二** | **药品管理系统** |
| 3 | 药库管理信息系统 |
| 4 | 门诊、急诊药房管理信息系统 |
| 5 | 门诊配药管理信息系统 |
| 6 | 门诊发药管理信息系统 |
| 三 | **其它系统** |
| 7 | 中山医保管理信息系统 |
| 8 | 医疗服务价格管理信息系统 |
| 9 | 系统高级设置管理信息系统 |
| 10 | 后台维护工具管理信息系统 |

**（7）中山市第三人民医院心理卫生中心信息系统维护模块**

| **序号** | **产品名称** | **数量** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- |
| **一** | **门诊管理系统** | 1套 |  |
| 1 | 门诊、急诊划价收费信息系统 |
| 2 | 门诊、急诊医生工作站信息系统 |
| **二** | **药品管理系统** |
| 3 | 药库管理信息系统 |
| 4 | 门诊、急诊药房管理信息系统 |
| 5 | 门诊配药管理信息系统 |
| 6 | 门诊发药管理信息系统 |
| 三 | **其它系统** |
| 7 | 中山医保管理信息系统 |
| 8 | 医疗服务价格管理信息系统 |
| 9 | 系统高级设置管理信息系统 |
| 10 | 后台维护工具管理信息系统 |

**（二）维护服务内容**

1．对现有软件进行日常维护，对医院数据库信息进行定期优化，以保证信息系统的快速有效运行。出现现场工程师半小时不能解决的故障时，服务商必须派出相应的技术工程师2小时内到达现场，保证4小时内解决问题，特殊情况不能超过24小时。维护工作完成后，我院相关负责人签字确认。

2．服务商须保持系统维护联系电话24小时畅通，保证对我院提出的服务要求能做到立即响应。

3．对于我院提出在原系统上的合理修改内容以及相关政策性文件要求的系统功能改造，服务商必须免费进行修改。对于现有系统不完善的功能和数据报表，服务商必须不断进行完善处理。对于新系统模块的研发的功能，由双方共同确定开发方式与开发费用，然后进行开发。

4．服务商有义务帮助医院制定完善的信息系统应急方案，并能在系统出故障上第一时间进行启用。

5．对于原系统的运行出错，数据错误等属于系统的不合理，服务商必须尽快给以解决。

6．定期与我院保持联系，服务商每个月派系统工程师对医院信息系统、网络、服务器、数据库系统进行检查及性能检测，防止异常情况的出现并向我院提供定期维护计划和结果报表。

7．服务商工程技术主管或维护项目负责人必须每个月到我院现场巡查一次，及时解决我院的需求。

8．服务商应该为我院每一个应用软件建立软件系统维护档案，及时记录、完整保存系统维护资料，合同到期一并完整移交我院。

9．服务商在对医院进行系统维护过程中，有义务保证医院数据的正确性，现场技术人员必须有严格保守秘密，不破坏，不安装后门木马等。否则我院有权追究其法律责任。

**（三）项目具体要求**

**1、应用系统维护服务部分**

1）排除信息系统软件故障，对现有软件进行日常维护，保证系统正常工作。

2）优化功能与性能，在同版本内不断升级系统，保持信息系统的先进性。

3）★如果用户信息系统进行修改调整，在不改变数据结构的情况下，对本项目中所含的信息系统进行适应性修改，确保各个系统正常数据交互。

4）软件工程师每月度至少例检一次，对系统进行检查(提供书面记录)。培训医院信息系统维护人员，解决基本系统故障，培训医院信息系统使用人员。

5）上述信息系统出现故障，做到立即远程响应，若系统故障严重影响系统使用时，工程师 2 小时内到达现场（特殊情况除外，提供报障记录)

6）整理并提供以上系统的《安装手册》《操作手册》《日常维护手册》，并在维护期内根据系统修改情况确保及时更新。

7）对用户由于医疗政策、医院管理、业务流程变化所导致的信息系统修改需求，与用户共同设计后，予以修改实现。

8）★服务商应在现有医院信息化的基础上，不改变现有应用软件的架构及数据库进行应用系统的维护及升级。

**2、医院应用系统后台维护服务部分**

1)服务范围

所有上述应用软件的后台数据库系统。

2)服务内容

2.1 建立后台系统的配置、日常维护档案，制定并实施数据库备份容灾策略，对后台系统出现的故障给予及时的响应。

2.2 定期与用户保持联系，利用电话或专用表格指导医院系统维护人员对服务器的运行状态进行检查，监控数据库系统参数及性能，备份业务数据，防止异常情况的出现。

2.3 系统灾难发生时，做到立即响应，必要时工程师 2 小时到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

2.4 培训用户系统管理人员，解答用户关于操作系统和数据库的疑难问题。

2.5 提供软硬件升级的参考意见。

2.6 无故障时，供应商每月进行一次例检，对服务器性能、网络安全、数据库性能进行巡检、调优，对应用系统产生的数据进行整理与备份等，确保数据不丢失。

**二、维护服务考核和验收**

1.考核

维护服务考核按年度进行。维护年度结束后，我院根据服务商的服务情况，结合实际调查和用户信息反馈，按照合同和各项服务要求，对服务管理各个流程的执行情况和成效、对故障处理的完成时间、服务质量和成效进行考核。

考核主要基于如下指标：

1.1 技术娴熟程度：对问题分析思路清晰、问题定位准确。

1.2 对突发的系统故障问题能按要求及时地进行处理解决。

1.3 方法正确性：解决问题具有成型的技术规范和文档，具有较好的管理规范性。解决问题方法尽量符合长远目标，尽量不用权宜之计。

1.4 文档规范程度：文档文字表述准确、简练，能够准确、有条理地分析问题的原因、处理方法、处理过程，并有最后的结论。

1.5 处理效果评价：解决问题时间为医院可以接受的合理范围，解决问题不遗留其他问题，处理后恢复原来系统状态或者提升了系统的整体性能。

注：以上是服务考核方法的框架，在执行过程中可以由双方进行细化和完善，双方签署后执行。

2.验收

2.1 验收方法：项目按年度验收，年度服务结束后，我院组织验收。

2.2 验收内容：按照招标书、投标书、合同、相关承诺和相关补充文件的内容进行。

2.3 验收标准：按照服务考核要求进行。

2.4 验收文件的签署：年度服务期满后，由服务商撰写服务完成报告，由我院委派的负责人在审核后签署。

**三、责任**

★医院的医疗数据非常重要，在技术维护服务中如因服务商人为导致数据丢失、医院的信息系统不能正常工作而导致产生了医疗事故，成交服务商要承担相应的责任。

**评审因素及分值**

|  |  |
| --- | --- |
| 评分因素 | 分值（100分） |
| 1、商务 | 40 |
| 2、技术 | 30 |
| 3、价格 | 30 |

**商务评审表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评审项目 | 分配分数 | 评议内容 | **投标人**  **…** |
| 1 | 商务响应程度 | 2 | 商务响应程度（包括投标文件资料提交条理、完整情况，招标文件商务部分各条款的响应程度、合同条款的响应情况等。）优：商务响应程度完全响应并优于用户需求的得2分；良：商务响应程度基本满足用户需求且无偏离的得1.5分；中：商务条款项偏离1到2项的得1分；差：商务条款项偏离3项以上的得0分。 |  |
| 2 | 企业实力及信用 | 20 | 公司具有医院HIS管理信息软件著作权登记证书得2分、PACS影像存储传输管理软件著作权登记证书得2分、体检报告管理软件著作权登记证书得2分、LIS实验室信息软件著作权登记证书得2分，临床路径管理信息系统软件著作权登记证书得2分，阳光用药管理信息系统软件著作权登记证书得2分，院内感染管理信息系统软件著作权登记证书得2分，电子病历管理软件软件著作权登记证书得2分，手术麻醉管理信息系统软件著作权登记证书得2分，护理质量管理信息系统软件著作权登记证书得2分  （满分20分，没有不得分）  **注：投标时提供原件核查，不提供原件的不得分（满分20分，没有不得分）。** |  |
| 3 | 技术力量 | 5 | 1. 投标人为本项目提供的项目经理具备：（共2分）   本科学士学位或以上，具有计算机、通讯或信息类中级工程师资格或以上的，得2分；  本科学历的，具有计算机、通讯或信息类初级工程师资格的，得1分。   1. 拟投人的技术人员(不包括项目负责人)（共3分）   具有计算机、通讯或信息类中级工程师资格或以上的（每具有一个得1分），  具有计算机类、通讯或信息类专业毕业的（每具有一个得0.5分）。  其余情况不得分。 **注：提供以上人员相关资质证书复印件以及在投标人名下近三个月购买社保的证明文件并加盖投标人公章。投标时提供原件核查，不提供原件的不得分。（满分7分，没有不得分）** |  |
| 4 | 售后服务 | 5 | **投标人售后服务机构设置地点的便捷性、投入售后人力优劣、响应时间快慢等。**  优：投标人售后服务机构设置地点最便捷、投入售后人力最优、响应时间最快，得5-4分；  良：投标人售后服务机构设置地点较便捷、投入售后人力较优、响应时间较快，得4-3分；  中：投标人售后服务机构设置地点不便捷、投入售后人力较差、响应时间较慢，得3-2分；  差：投标人售后服务机构设置地点特别不便捷、投入售后人力最差、响应时间最慢，得2-0分。 |  |
| 5 | 项目业绩 | 5 | 投标人2018年至今完成过的相关同类项目经验（以合同或验收证明资料为准）每提供一个得0.5分，满分5分。  **（需提供合同或验收证明资料复印件加盖投标人公章，同一家医院的合同不能重复出现（如出现仅算一个计分）** |  |
| 6 | 服务评价 | 3 | 报价人自2018年以来承接同类项目评价为优的业主评价表：每提供1份得0.5分，满分3分。  **（注：本项评价表要求与上述“项目业绩”评分提供的合同相对应，评价表需有委托业主方公章才有效。同一项目合同多个评价表的不重复得分。不提供不得分。）** |  |
| 合计 | | 40 | 得分总计 |  |

**技术评审表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评议内容** | **分值** | **评分** | **投标人**  **…** |
| 1 | 技术符合性评价 | 5 | 对招标文件技术部分条款的响应程度  分值：5≥优＞4 分，4≥良＞3 分，3≥中＞2 分，2≥差≥0 分 |  |
| 2 | 项目实施方案 | 10分 | **根据投标人提供的技术实施方案合理性、安全性、科学性、先进性等情况评价。**  **优：**项目管理方法成熟有效，项目实施标准规范可靠，能保证项目正常稳定实施的得10-8分；  **良：**项目管理方法较成熟有效，项目实施标准较规范可靠，基本能保证项目正常稳定实施的得7-5分；  **中：**项目管理方法成熟度一般，项目实施标准规范可靠度一般，不能完全保证项目正常稳定实施的得4-2分；  **差：**项目管理方法成熟度较差，项目实施标准规范可靠较差，不能保证项目正常稳定实施的得1-0分； |  |
| 3 | 系统架构及数据的兼容性 | 5分 | **根据投标人提供的软硬件系统架构及数据与用户原有的软硬件的兼容性评价。**  **优：**投标人提供的软硬件系统架构及数据与用户原有的软硬件的兼容性非常合理得5-4分；  **良：**投标人提供的软硬件系统架构及数据与用户原有的软硬件的兼容性比较合理得4-3分；  **中：**投标人提供的软硬件系统架构及数据与用户原有的软硬件的兼容性一般得3-2分；  **差：**投标人提供的软硬件系统架构及数据与用户原有的软硬件系统不兼容得2-0分。  不响应不得分。 |  |
| 4 | 维护服务验收、质量保障措施 | 5分 | **投标人针对本项目的项目管理、维护服务验收、质量保障措施等情况评价。**  **优：**项目管理、维护服务验收、质量保障措施非常清晰、合理，对项目中要求业主配合内容明确且不增加业主工作量得5-4分；  **良：**项目管理、维护服务验收、质量保障措施比较清晰、合理，对项目中要求业 主配合内容明确，增加少量业主工作得4-3分；  **中：**项目管理、维护服务验收、质量保障措施比较清晰相对清晰、基本合理，对项目中要求业主配合内容不明确得3-2分；  **差：**项目管理、维护服务验收、质量保障措施比较清晰不清晰、不合理，对项目中要求业主配合内容不明确，得2-0分。  不响应不得分。 |  |
| 5 | 服务计划及承诺 | 5分 | **服务计划及承诺（根据投标人的服务计划、服务机构的设置、响应时间等服务内容评价）**  **优：**服务计划详细、服务便利具有体保障措施得5-4分；  **良：**服务计划比较详细、服务比较便利有保障措施得4-3分；  **中：**服务计划一般、保障措施较少得3-2分；  **差：**服务计划一般、没有保障措施得2-0分。  无方案不得分。 |  |
| 合计 | | 30 | 得分总计 |  |