

第三章 采购需求

前注：

1. 本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，投标人可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案。

2. 下列采购需求中：

(1) 如属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则投标人所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书。

(2) 如涉及商品包装和快递包装，投标人应当执行《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123号）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

3. 如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

一、采购需求前附表

序号	条款名称	内容、说明与要求
1	付款方式	服务费用按半年支付，根据项目实际履约考核情况据实支付，每半年支付一次服务费（合同金额的50%）。
2	服务地点	合肥市第二人民医院，采购人指定地点
3	服务期限	合同生效后一年。合同到期前，经考核合格后，在年度预算能够保障的前提下，可续签累计不超过3年的采购合同，最多续签2次，合同一年一签，合同金额不变。
4	本项目采购标的名称及所属行业	标的名称：合肥市第二人民医院信息化维保服务采购项目 所属行业：软件和信息技术服务业

二、项目概况

第 1 包：目前医院已建设经济管理系统、药品管理系统、门诊挂号预约系统、门诊预付费就医系统、手术管理系统、综合管理与统计分析、外部接口（含医疗保险接口、美林心电云平台接口、电子票据接口、合肥市传染病防控预警接口）、系统管理、自助服务系统、门诊临床信息系统、住院临床信息系统、抗菌药物管理系统、住院临床路径管理系统、疾病监测报告管理系统、放射报告管理信息系统、超声系统管理系统、内镜信息管理系统、病理信息管理系统等系统，这些系统的维保服务已经过期，为更好地保障各信息系统的稳定运行，拟对上述系统采购维保服务。

第 2 包：目前医院已建设手术麻醉系统，该系统有效支撑了医院日常业务的开展。但是该系统维保期已过，为更好地保障各信息系统的稳定运行，拟采购维保服务。

第 3 包：目前医院门诊排队叫号系统、信息发布系统等软件、硬件服务项目（包括广德路院区、和平路院区、长淮社区卫生服务中心）相关软件系统及硬件设备均已经超过维保期，现需外包专业化维保服务单位，保障系统及设备的安全、稳定、高效、持续运行。

根据采购人目前的软件、硬件、设备等的使用、维修、维护服务情况，项目服务方式采用全包方式，服务内容包括：项目涉及的所有的硬件维修、更换、上门维护、软件升级、接口改造、日常服务巡检等。

第 4 包：目前医院已建设 Drg 系统，该系统有效支撑了医院日常业务的开展。但是该系统维保期已过，为更好地保障各信息系统的稳定运行，拟采购维保服务。

第 5 包：目前医院已建设态势感知平台，该系统有效支撑了医院信息化平台的安全运行。但是该系统维保期已过，为更好地保障各信息系统的安全运行，拟采购维保服务。

三、服务需求

第 1 包：

1. 运维服务需求

1.1 系统运维清单

经济管理系统、药品管理系统、门诊挂号预约系统、门诊预付费就医系统、手术管理系统、综合管理与统计分析、外部接口（含医疗保险接口、美林心电云平台接口、电子票据接口、合肥市传染病防控预警接口）、系统管理、自助服务系统、门诊临床信息系统、住院临床信息系统、抗菌药物管理系统、住院临床路径管理系统、疾病监测报告管理系统、放射报告管理信息系统、超声系统管理系统、内镜信息管理系统、病理信息管理系统等。

1.2 售后服务总则

(1) 在各业务系统维护期结束后，应提供有偿的保修和维护服务，费用包含在本次报价中。

(2) 在维护服务期间，提供 7*24 小时服务响应支持。

(3) 在维护服务期间，提供应用软件日常运维、政策性二次功能修改（不影响框架）、服务支持、系统巡检、系统版本内需求升级、现场工作服务、历史数据迁移、运维业务梳理、数据恢复服务、运维监控服务及应急响应等服务。

(4) 在维护服务期间，如因产品自身缺陷或运维服务人员违规行为而引起的系统运行故障，中标人在接收到医院通知后未能在约定时间内修复故障，中标人需承担相关责任。

5、在维护服务期间，如因产品自身缺陷或中标人人员违规行为引起他人人身伤害或财产损失，医院有权要求中标人赔偿。

6、维护服务期满后，由双方另行商讨并签署后续服务周期的售后服务协议。

1.3 售后服务团队

进入维护服务期间后，中标人应组建专职售后服务团队，该团队由客户经理和相应服务工程师构成。

(1) 客户经理负责所有售后服务相关的事务，包括制定服务计划、日常事件跟踪、反馈计划完成情况、协调沟通医院需求、服务文档交付、医院满意度等，由客户经理代表医院协调公司内部资源，满足医院的服务要求。

(2) 服务工程师负责日常售后服务的具体交付工作，通过远程、现场等形式接收并处理医院提出的事件或请求。

(3) 售后服务团队在服务过程中及时提交服务相关交付文档，例如：服务年报、巡检报告（提供系统巡检服务需提供）、变更申请报告、重大事件分析报告等。

(4) 售后服务团队定期与医院沟通售后服务总体工作进展，包括但不限于售后服务日常工作完成情况、下阶段工作计划等内容。

1.4 售后服务内容

1.4.1 应用软件日常维护：

(1) 具体日常维护内容包括以下：软件安装、操作员培训、业务咨询、系统 Bug 修改、常用报表核对与纠错、软件局部升级、操作性错误等方面导致的问题。

(2) 日常运维过程中需依据对应的服务级别协议标准，解决日常事件故障及服务请求。

一级故障：系统出现整体瘫痪，全部操作失去响应等严重故障，中标人需在 0.5 小时内响应。

二级故障：系统出现关键硬件和软件损坏，导致关键业务受到影响，中标人需在 2 小时内响应。

三级故障：部分设备和软件异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对业务系统影响不大，中标人需在 12 小时内响应。

四级故障：系统功能、安装、或配置方面的请求，中标人需在 24 小时内响应。

1.4.2 二次功能修改（不影响框架）：针对满足政策性要求，例如医保政策微调、第三方接口微调、规范性流程、便捷化流程等二次功能需求完成程序功能修改。期间按照双方需遵守的原则执行。

1.4.3 支持服务：

(1) 监督事件处理进度，在医院提出事件或请求后及时协调技术人员提供技术支持。

(2) 每月开展日常满意度回访，了解收集医院满意度现状，针对医院反馈

的诉求，组织相关条线快速响应并制定改进措施。

(3) 每年底开展医院满意度年度调查工作，了解医院对所运维产品、交付等满意度评价，并完成实现医院建议的闭环管理。

(4) 针对病毒攻击、恶劣天气等各类风险场景做好温馨提醒，告知医院提前做好防范工作。

(5) 及时受理医院诉求，保障医院所有投诉均得到有效受理。

1.4.4 历史数据迁移：在保证历史数据可访问的前提下，定期迁移历史业务数据，避免因业务数据量过大而导致系统运行异常的情况发生。

1.4.5 应急响应服务：医院发生系统严重故障等突发应急事件后，服务团队成员第一时间响应，主动提供应急响应服务，积极配合医院快速恢复业务。

1.4.6 运维监控服务：通过监控工具对数据库、中间件等基础环境提供性能监控，实现运维风险的提前预判和预警。

1.4.7 数据修复服务：因医院误操作或者他方突发因素等导致数据丢失修复，中标人提供数据修复服务，配合医院快速进行修复。

1.4.8 版本内需求升级服务：中标人向医院提供主体系统同版本内需求升级服务

1.4.9 服务例行巡检：中标人主动定期对医院服务器性能、数据库运行状态、数据库备份计划执行情况及系统整体运行情况等进行深度巡检，以服务巡检报告为呈现形式，协助医院提前规避并解决运维过程中产生的潜在风险。

1.4.10 运维业务梳理：中标人客户经理及以上级别人员前往医院现场进行拜访，针对各项运维业务进行细致梳理，从产品与交付两个维度收集采购人建议，了解服务现状，倾听医院诉求。拜访完毕后针对医院实际情况，结合医院诉求，提供后续信息化建设方案，并以医院回访报告形式提交至医院。

1.4.11 服务方式：要求中标人提供不少于全年 3*8 工作日完整驻场服务，驻场人员要求不少于 1 人且相关工作经验不低于 2 年。

1.4.12 具体服务内容如下：

服务响应级别	服务内容	服务内容说明
--------	------	--------

<p>1、事件处理： 优先级高：1个工作日内处理 优先级中：3个工作日内处理 优先级低：5个工作日内处理</p> <p>2、需求处理： 平均7个工作日</p> <p>3、响应支持： 7天*24小时/周</p> <p>4、服务支持： 7天*24小时/周</p>	事件恢复	服务人员按照医院对应的服务级别协议，为医院提供日常使用系统的事件恢复服务，具体内容包括但不限于：软件安装、业务咨询、报障处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题
	应急服务	由于医院产生突发的应急事件，中标人服务人员按照对应排查方案和应急预案提供快速应急服务，配合医院快速恢复正常业务
	实时监控	服务人员利用自动化监控工具，对环境、数据库和相关业务进行7*24小时监控。自动化监控工具大屏可实时展示医院现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时可通过企业微信、电话等方式将告警信息发送至关键联系人处
	例行巡检	通过监控工具对系统、应用和业务，进行每日早晚巡检，提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时，应及时协调资源处置
	调研评估	服务人员前往现场了解医院满意度，从产品角度收集医院建议，通过服务现状了解和医院服务诉求的搜集，然后针对医院情况和信息化建设现状，结合医院诉求，提供优化方案
	问题根治	服务人员在发现系统运行问题或者接收到医院反馈到的问题之后，对问题发生的根本原因进行分析，并商讨、发布、落实对应整改建议
	优化改善	服务人员针对医院实际业务调整、规范流程变动、便捷采购人操作、提高医院体验等类型需求进行的二次功能性优化改善
	版本内需升级	服务人员收集多方诉求，形成规范需求清单，对产品提供系统需求升级服务，此版本内需升级包含大版本内需升级、小包升级、迭代升级等升级类型（若需求涉及跨版本，需求升级费用另行商议）

第 2 包：运维服务需求

对全院在用的手术麻醉信息系统软件提供技术支持维护，以确保整个系统的稳定可靠运行。对软件中存在的缺陷进行升级和优化，确保软件的正常使用。医院提供的有关数据资料均视为商业秘密，不得向任何第三方泄露。

维保内容具体需求如下：

1、远程电话支持：客服热线电话 7×24 小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

2、故障维护：配合医院和科室解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

3、软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，负责维护并及时改进，同时向医院提供软件维护说明。

4、采购人培训：软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为医院的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键使用人员。向医院提供新功能使用说明。

5、定时巡检：每季度进行一次定期现场巡检，对医院应用软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。向医院出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

6、需求的更新：由于国家卫生主管部门政策变化导致本合同范围内的软件系统功能中的表单内容或格式需变更，医院与中标人共同协商确认后，中标人及时完善到系统中。超出功能范围的内容，经友好协商后，按工作量核算相应费用。

7、系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向医院提供科室软件建设建议方案。

8、回应承诺：

在维护期内，如软件系统故障，需在接到通知后 30 分钟内予以响应，共同协商解决方案。

若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在 4 小时到达医院指定现场。

工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求 6 小时内排

除故障。

如医院因需求修改要求工程师现场维护的，中标人应在 24 小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经医院批准后，遵照方案、时间表约定执行。

9、文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

合肥市第二人民医院

第3包：运维服务需求

1、服务范围

本次运维服务范围如下：包括广德路院区、和平路院区、长淮社区卫生服务中心门诊排队叫号系统相关的软件、硬件及配套服务；排队叫号系统零星增补产品

运维服务包含以下设备清单及配套的系统软件（本服务采购项目的核心服务内容均为排队叫号系统，两院区现有排队叫号系统品牌：宁波汇众）。在维保期内，维修或更换硬件的费用包含在本次报价中。

详细设备、服务内容见表1、表2、表3。

表1 广德路院区现有叫号系统相关的硬件及配套软件

序号	产品名称型号	配置性能（mm）	品牌、型号	单位	数量	备注
1	CT室显示屏	3840*1760	高科、P4	套	1	含各科室相关的配套软件服务
2	门诊大厅专家介绍、排班显示屏	3840*1920	高科、P4	套	2	
3	B超显示屏	2240*1280	高科、P4	套	1	
4	大外科显示屏	2240*1280	高科、P4	套	1	
5	大内科显示屏	2240*1280	高科、P4	套	1	
6	内镜心显示屏	2240*1280	高科、P4	套	1	
7	妇产科显示屏	1920*960	高科、P4	套	1	
8	合计				8	

表2 广德路院区、长淮社区卫生服务中心现有分诊叫号和智能化系统项目

一、广德路智慧门诊二次分诊报到排队叫号系统清单				
序号	产品名称	品牌、型号	单位	数量
1	分诊排队系统服务器软件	汇众、V1.0	套	1
2	信息发布系统软件	汇众、V1.0	套	1
3	诊区护士站管理软件	汇众、V1.0	套	1
4	自助报到与查询软件	汇众、V1.0	套	1
5	数字语音自动合成软件	汇众、V1.0	套	1
6	显示控制器软件	汇众、V1.0	点	1
7	诊区叫号终端	汇众、V1.0	套	1
8	视频控制器	汇众、HZ8-S	台	12
9	音频控制器	汇众、HZ8-S	套	9
10	自助报到机	汇众、HZ19-P	台	11
二、药房排队叫号系统清单				
序号	产品名称	品牌、型号	单位	数量
1	药房叫号软件系统	汇众、V1.0	套	1
2	自助报到机	汇众、HZ19-P	台	2

3	视频控制器	汇众、HZ8-S	套	5
4	音频控制器	汇众、HZ8-S	套	1
5	语音功放、音箱		套	1

三、出入院排队叫号系统清单

序号	产品名称	品牌、型号	单位	数量
1	出入院叫号诊区管理软件	汇众、V1.0	套	1
2	视频控制器	汇众、HZ8-S	套	5
3	音频控制器	汇众、HZ8-S	套	1
4	语音功放、音箱		套	1
5	自助报到机	汇众、HZ19-P	台	2

四、长淮社区清单

序号	名称	品牌型号	单位	数量
(一)、信息发布系统				
1	信息发布服务器		台	1
2	信息发布系统软件	汇众、V1.0	套	1
3	信息发布系统客户端软件	汇众、V1.0	套	3
4	LED条屏	高科、P6	套	1
5	55"液晶显示屏	康佳、LED55K2000	台	3
6	视频控制器	汇众、HZ8-S	台	3
(二)、排队叫号系统				
1	叫号平台服务系统软件	汇众、V1.0	套	1
2	诊室虚拟呼叫器软件	汇众、V1.0	套	1
3	19.5"门口显示屏	汇众、HZ19-S	台	18
4	32"窗口屏	康佳、LED32	台	11
5	视频控制器	汇众、HZ8-S	台	11
6	自助报到机(含软件)	汇众、HZ15-S	台	1
7	人脸识别考勤机	中控、定制机	台	1
8	音频控制器	汇众、HZ8-S	台	2
9	功放、音箱		套	2

表3 和平路院区现有门诊排队叫号系统软件、硬件清单

序号	名称	品牌	型号	单位	数量	备注
1	门诊诊区分诊软件	汇众	V1.0	套	5	每个诊区1套,共5个诊区:儿科、急诊外、内科门诊;外科门诊;妇科门诊;产科门诊、内科;眼、耳、皮肤、口腔科门诊。
2	门诊药房排队叫号管理软件	汇众	V1.0	套	1	门诊药房叫号系统
3	自助报到软件	汇众	V1.0	套	6	每个诊区1套
4	数字语音自动合成软件	汇众	V1.0	套	6	每个诊区1套
5	显示控制软件	汇众	V1.0	套	6	每个诊区1套
6	呼叫终端软件	汇众	V1.0	套	6	每个诊区1套

7	第三方业务系统对接、接口调试	汇众	V1.0	套	1	系统对接
8	21.5寸诊间综合显示终端	汇众	21.5寸	台	46	每个诊室1台
9	音视频控制器	汇众	安卓	台	20	每个显示设备1台
10	21.5寸自助报到查询终端	汇众	21.5寸壁挂式	台	12	根据需要配置在诊区
11	32寸窗口显示屏	康佳	LED32	台	6	
12	55寸候诊显示屏	康佳	LED55	台	6	
13	P2.5全彩叫号屏	利亚德	SV2.5	块	1	定制,分辨率:2240*480,同步控制系统
14	功放	邦姆	定制	台	6	根据诊区配置
15	音箱	邦姆	定制	台	12	根据诊区配置
16	24口楼层接入交换机	H3C	24口千兆	台	4	每个楼层配置1台

2、服务目标

通过采购专业化维保服务，建立标准化的运维管理体系，规范运维行为，保障医院各系统及设备安全、稳定、高效、持续运行。

3、人员服务要求

中标人为本项目配置项目负责人1名，运维服务工程师1名，执行7*24小时服务机制。运维工程师的基本要求及技能要求如下：

①具备良好的沟通技巧和团队合作精神，熟悉排队叫号系统的使用、维护、故障排除，吃苦耐劳、能够适应长期加班，熟悉计算机操作，掌握office等办公软件使用，具备较好的学习能力；

②具备独立解决故障的能力，负责日常问题处理，按照医院要求开展运维工作；

③遵守医院的安全管理要求和规章制度，签订保密协议，不查询、外泄和滥用医院的各类业务信息(具体内容以医院要求为准)。

4、运维服务要求

中标人须针对医院的相关系统进行维保服务，提供包括但不限于故障维修、日常维护、技术服务、第三方服务、软硬件设备维保和定期巡检保养等服务。

①提供专家支撑的技术支持服务，解决复杂性系统架构、设计问题；

- ②提供系统在使用过程中突发性的保障服务；
- ③提供相关系统规划咨询服务；
- ④提供 24*365 天响应服务、应急故障排查与解决服务；
- ⑤远程支持：包括电话、E-mail、远程技术支持和远程调试服务等。

5、详细服务内容

本次招标采购的维保服务，为服务方式（提供服务和部分易损件），运维服务包括上述表 1、表 2、表 3 设备清单内的全部内容。项目涉及的所有的硬件维修更换、上门维护、软件升级、日常服务巡检（硬件维修、更换不包括人为损坏和非正常使用损坏）。中标人应按下述清单（表 4）数量提供常规易损件（价格不高于 500 元），供医院应急更换，上述费用包含在本次报价中。

表 4 常规易损件

序号	常用备品、配件名称	单位	数量（不低于）	备注
1	磁卡读卡器	台	2	
2	二维码扫描器	台	2	
3	设备电源	台	2	
4	配套线缆	套	2	
5	吸顶喇叭	只	4	
6	功放	台	2	
7	其它配套零配件	批	1	

（1）故障响应及处理服务

中标人负责保障医院各系统的正常运行，提供全年 7*24 小时无休假响应支持服务，及时接收并处理运维故障报告。提供项目负责人电话及中标人技术支持服务电话，用于服务响应支持及非工作时间内发生故障的服务报修及联系等工作。

（2）备品备件服务

中标人须在医院现场实际调研，并根据医院各系统实际需求建立备品备件库，以便系统设备稳定及出现故障能及时更换。所提供的备品备件须为全新合格产品，规格型号、性能参数与系统或设备匹配兼容，质量符合国家及行业标准，已停产设备须提供不低于现有设备档次的备品备件。中标人向医院提供本维保项目需要的常用备品备件到现场指定位置存放，建立备品备件管理出入库管理制度和

备品备件管理台账，确保备品备件的完整、可用，定期进行数量盘点及可用性测试。

(3) 巡检服务

中标人根据运行维保内容和需求制定详细的巡检方案，提供巡检服务，服务内容包括但不限于：日常巡检、季度巡检、专业保养等。

(4) 优化改善服务

中标人根据医院各系统实际需要，提供操作系统、数据库等的调整和优化服务。

①对现有系统存在的问题和安全隐患，提出整改建议和意见，进行性能优化；

②对系统运行的操作系统在资源分配、磁盘空间、内存管理等方面的问题进行优化。

(5) 重要工作保障

中标人根据医院要求，提供重要工作、重点接待、重点时间(春节、清明、五一、中秋、十一等节假日及其他重点时间)、重大任务的系统运维保障。根据医院实际需要，安排专业工程师提供技术支撑。

(6) 项目实施与系统调试实施配合

1) 项目实施配合

在本项目运维服务期内，中标人配合医院开展有关项目的实施工作(包含设备安装、系统升级或扩容等)，并提供必要的技术支持。

2) 设备搬迁配合

维保设备需要更改使用位置时，中标人须提供移机服务，并确保设备移动后能正常使用，上述费用包含在本次报价中。

(7) 系统补丁及版本升级

中标人跟踪维保范围内重要系统的软件补丁更新情况，按季度向医院提供补丁升级建议，提供相关补丁升级文档、补丁升级影响范围。

中标人根据医院要求，对各类硬件、操作系统、数据库和中间件进行补丁升级(包含预防性和修复性补丁服务)，优化升级工作必须制定详细的测试方案、具体实施方案及回退方案。

(8) 系统接口改造、开发升级服务

提供项目在用接口的技术支持服务，包括接口改造、升级服务。新增的接口，根据实际开发工作量，由医院评估后另行结算。

(9) 投标人承诺：每年提供不超过 5 个扩展点（护士站、大屏的智能控制终端）。投标文件中提供至少包含上述内容的承诺函（格式自拟）扫描件，否则投标无效。

6、维保质量考核

为保障医院各系统维保工作的稳定有序开展，提升运维服务能力、提高工作效率、强化中标人的服务意识、充分发挥中标人的服务水平，中标人须协助医院制定维保质量考核方案，包括考核指标及考核内容。

7、其他要求

(1) 中标人组织团队在医院现场开展维保服务工作，应符合国家相关标准及医院的要求。

(2) 确认设备硬件损坏不能即时修复时，应及时通知医院和设备所属科室负责人，配合进行设备维修或更换，若设备硬件损坏且无法修复时，由中标人及时换新，新设备参数不可低于原设备参数，上述费用包含在本次报价中。

(3) 中标人须配合医院积极参与对其服务工程师的监督和管理，遵守医院的相关规章制度。

(4) 如因运维工程师而发生安全问题，医院有权做出相应处理，追究中标人相关责任。

(5) 中标人应保证其运维工程师符合一定的技术水平，医院有权对不满足工作要求的运维工程师向中标人提出更换的要求；如发现工作上有弄虚作假情况，医院有权做出相应处理，追究中标人相关责任。

(6) 中标人未经医院同意，不得将所接触到的相关技术或业务资料、数据用作其他用途或以任何形式向第三方泄露，否则医院有权做出相应处理，追究中标人相关责任；同时中标人须承担由此引起的法律责任和医院的泄密损失。

(7) 人员管理：服务人员工作上需要遵守医院有关工作制度及保密制度。服务人员变更须征求医院意见，医院有权根据服务人员的服务质量情况要求替换人员。遇特殊情况，医院要求增派人员予以技术支持，中标人应积极配合。

(8) 主动服务：中标人应不断改进服务态度和质量，变被动服务为主动服务。提前做好工作方案，在紧急情况下及时采取措施。

合肥市第二人民医院

第 4 包:

1、系统运行服务

为使用本系统有疑问或困难的使用人提供咨询服务和帮助。为医院提供本系统有关的数据查询、数据处理以及其他技术支持和服务。

定期检查分析系统的各项运行日志，主动发现异常并消除问题隐患。定期检查和测试本系统的运行环境（网络、服务器、操作系统），主动发现异常并消除问题隐患。

定期做好本系统的程序、数据库以及运行中产生的其他数据的备份，以确保系统受到不可抗拒的灾害时，能及时恢复正常运行。做好本系统及其运行环境发生严重问题，或遭受不可抗拒灾害后的系统恢复、重新部署、数据恢复等相关工作。

医院进行硬件升级或调整网络部署等情况下，应听从医院调配，协助医院做好本系统相应部署设置工作。在条件许可的情况下，经协商，完成医院交办的其他与本系统维护相关的工作。

2、升级服务

按照当地 DRG 点数法支付方式改革的要求，完成系统更新和日常维护工作包括医保局分组器大小版本升级及软件 BUG 修改，上述费用包含在本次报价中。

谨慎实施系统升级，更新前须在本机或测试服务器做好严格的测试，并做好相关代码和数据的备份工作，正式更新前必须得到采购人书面确认，需要提供测试记录，升级方案，回退方案，更新后必须检查本系统是否可正常运行。

3、值班服务

为了保证及时快速地响应服务请求，可根据医院需要，在法定节假日和非工作时间提供 7×24 小时全时间段的值班服务，指定值班人员并保持通讯畅通，指定值班人员在接到服务请求后 1 小时到达指定工作岗位，开展工作，对于需要来现场处理的需求，需 4 小时内到达现场。

4、回访服务

除根据维护要求对系统进行维护外，在医院的规划和牵头下，对实施范围内的医疗机构、相关单位等进行不定期的回访，回访计划需要包含在服务方案中，解决应用软件中存在的问题和服务更新改进建议。

5、协助服务

针对软件运行而进行的使用咨询、疑难问题解决和系统升级方案设计等，协助做好如培训、参数设置、数据转移、突发事件处理等工作。

6、咨询服务

(1) 系统相关咨询服务：

根据系统健康状况检查和维护经验，为采购人运行维护系统相关问题（软件方面）提供咨询服务，并提供全面解决方案。

(2) 提供医院技术队伍建设的建议

帮助医院运行维护系统项目组建一支高水平的技术队伍；提供建立相关技术支持流程和相关指导、项目管理等方面的建议。

7、其他

(1) 合同签订后要求在省、市医保局新付费方案、分组方案、病组点数、系数等主要元素公布后的 10 个工作日内，完成对国新院内系统的更新和覆盖工作，并可以正常使用各项功能。

(2) 动态迭代功能

要求在省、市医保局出台 DRG 医保相关新政策或对原政策变更后，可以对相应的软件功能进行增加或迭代。

例如要随着医保局政策的变化，及时做好维保期内的合理需求。包括但不限于：

1) DRG 特例单议和年终清算等相关特殊支付政策的测算和标识。

2) 通过计算费用结构占比对疑似低标准入院的 DRG 病例病例进行标识和警示。

(3) 运维文档管理

保障运维记录可追溯，每阶段运维后需要提供以下文档：

《工作底稿》《变更记录》《季度巡检报告》《满意度报告》

第5包：

1、运维服务需求

基于现有态势感知平台，提供1年安全运营服务，针对院内核心资产的安全运营监测，提供1年7*24小时服务。

(1) 通过广德路院区现有态势感知平台，提供7*24小时云端实时安全运营服务，不少于20个资产授权；须与现有出口防火墙、杀毒软件产品联动，对告警信息实时进行监测，并可通过邮件、微信、电话等方式提供实时安全提醒，并协助处置。安全运营服务要求提供网络安全厂家服务，必须7*24小时人工3班倒值守，安全事件发生后10分钟内响应，每个工作日汇报网络安全状况以及协助医院24小时处理安全事件。

2、支持配置报告模板和下载报告文件，报告的类型有pdf格式报告和word格式报告。

3、提供完善的漏洞管理功能，包含漏洞扫描与验证、漏洞优先级排序、漏洞验证、漏洞修复建议、针对服务平台生成的工单，医院可按需催单，采购人可在服务平台上采用邮件等方式提醒安全专家加快协助处置，督促投标方第一时间处理。

4、需提供完善的采购人服务平台功能，支持展示出当前工单数量和工单处置状态，使得医院能详细查看服务处置过程，并且能显示需要医院审批的工单及其具体情况，方便医院能完成与服务人员的协同处置，共同确保安全威胁和事件得到准确处置。

5、支持的安全检测规则（Use case 规则）应超过1000个，且覆盖内网脆弱性问题，病毒类事件，入侵行为，勒索、挖矿类事件等，且检测规则支持自定义。

6、提供服务监控门户，服务质量进行可视化展示，展示内容需包括漏洞闭环率、漏洞平均响应时长、漏洞平均闭环时长、威胁闭环率、威胁平均响应时长、威胁平均闭环时长、事件闭环率等。

四、报价要求

投标人根据采购内容和要求，报出每包总报价，每包报价不得超过对应包别项目预算，否则投标无效。报价包含完成服务所需的一切费用总和，包括但不限于

于人员工资、办公费、通讯费、差旅费、食宿费、等为完成服务所发生的所有费用。采购人后期不再增加任何费用。

五、其他要求

维保服务打分细则及支付依据，本次维保服务按满分 100 分进行打分。总得分在(90, 100]分以内的，按 100%比例支付阶段维保费用，总得分在(80, 90]分以内的，按 90%比例支付阶段维保费用，在(70, 80]分以内的，按 80%比例支付阶段维保费用，在(60, 70]分以内的，按 70%比例支付阶段维保费用，在(50, 60]分以内的，按 60%比例支付阶段维保费用，在(40, 50]分以内的，按 50%比例支付阶段维保费用，以此类推。

注：“[”为包含该数字，“)”不包含该数字。

若出现以下行为，则为否决项（一票否决）

因运维操作失误，导致核心业务数据丢失。

在考核中弄虚作假，提供虚假数据。

因运维服务人员而发生一级/特级安全事件，对采购人造成重大名誉或经济损失。

出现任一否决项，当期绩效得分可直接判定为 0 分，并保留追究法律责任的权利，所造成的损失需由中标人进行承担及赔偿。

各部分打分规则约定如下（考核周期等于付款周期）：

序号	指标名称	指标分值	评价选项	得分
1	常驻人员考勤及日常工作	10	1、工作人员每周不少于三天驻场，工作时间和采购人上下班时间同步； 2、值班人员及日常运维人员不能按约定时间及到岗（无故迟到或早退）； 3、驻场人员有临时外派工作或者发生工休、事假、病假等情况，均需保证每日到岗率 80%，特殊情况中标人未提前与采购人沟通影响服务质量； 4、现场服务人员遵守采购人相关规章制度（例：禁止吸烟、精神文明等），导致不良后果； 5、每发生一次不合规行为扣 1 分，总分 10 分，扣完为止。	
2	人员稳定性	10	1、运维人员不随便更换，如因中标人内部调动，需提前 3 个月告知采购人，接替工作人员需与当前运维人员有 3 个月的磨合期；	

			<p>2、如运维人员提出辞职，中标人需第一时间告知采购人通讯与信息处负责人（即原则上采购人在其离岗前一月应该知晓）；</p> <p>3、如运维人员因离职、调岗等原因无法继续运维工作，中标人提前 1 个月，告知且得到采购人确认，并及时补充相同资质人员尽早熟悉岗位工作；</p> <p>4、每发生一次不合规行为扣 1 分，总分 10 分，扣完为止。</p>	
3	问题处理能力 及响应速度	30	<p>故障处理响应时间和最终解决时间未达到服务时限要求即算不及时。如一次故障处理中同时有电话响应、远程支持和现场支持，任一项服务不满足，该故障处理属不及时；</p> <p>具体服务时限要求如下：</p> <p>1. 1、采购人事件处理： 考核周期内采购人事件解决率不低于 95%，考核周期内事件解决及时率不低于 90%。 优先级高：1 个工作日内处理 优先级中：3 个工作日内处理 优先级低：5 个工作日内处理</p> <p>1. 2、采购人响应服务：7*24 小时/周</p> <p>1. 3、技术支持服务：7*24 小时/周</p> <p>1. 4、需求处理服务（优先级高）：平均不超过 3 个工作日</p> <p>1. 5、需求处理服务（整体平均）：平均不超过 7 个工作日</p> <p>2、本项每发生一次扣 0.2 分，总分 30 分，扣完为止</p>	
4	运维质量 与满意度	20	<p>1、工单一次性解决率：首次响应即关闭的工单比例。一次性解决率 $\geq 85\%$：得 10 分；每低 5%，扣 1 分。</p> <p>2、采购人满意度评分：采购人对关闭工单的评价。满意度好评率 $\geq 95\%$：得 10 分；每低 2%，扣 1 分。 (收到 1 次有效投诉，经核实，扣 5 分)</p> <p>4、受到采购人书面表扬，每发生一次加 2 分，加分后得分不超过 20 分。</p>	
5	安全保 密规范	15	<p>1、因中标人原因未与采购人报备的，发生医院相关重大突发事件扣 2 分(瘫痪 15 分钟及以上)；</p> <p>2、未经授权的系统性操作，造成不良后果的；每发生一次扣 2 分；</p> <p>3、本项总分 15 分，扣完为止；</p>	

6	流程规范性	15	1、变更流程遵循率：所有系统变更均通过规范的审批流程。 发现 1 次未经批准的变更，扣 1 分	
			2、文档完备性：运维文档、事故报告等按时提交且质量高。 运维文档每月初 5 个工作日内提交（遇到节假日顺延） 事故报告于事故发生后，2 天内提交。 文档提交及时、内容完整准确：得满分； 每有 1 项缺失或延迟，扣 1 分。	
			3、本项每发生一次扣 1 分，总分 15 分，扣完为止；	
7	其他	\	1、及时完成政策性接口的调试工作。加 1 分。	
			2、非工作日时间积极配合第三方接口调试。加 0.5 分。	
			3、节假日、重要时期（任务）安排人员现场保障或突击完成任务。每次加 0.5 分。	
			4、因主动巡检或优化，成功避免了重大系统故障或业务中断，经采购人确认，一次加 3 分。	
			5、优质文档：编写的知识库文档被广泛引用，极大提升了采购人自助解决问题的能力，加 2 分。	
			6、创新贡献：提出并实施的技术方案、自动化脚本等，显著提升了运维效率或系统性能，经采购人确认，加 2 分。	
			7、本项指标加分不超过 10 分。	
总得分		100		