
采购需求

（一）商务要求

1.1 预算：60 万元

1.2 服务期限：自合同签订之日起 1 年。采取 1+1+1 模式，合同 1 年 1 签。合同服务期满后，经采购人考核合格可以续签，续签不超过 2 年。

1.3 服务地点：采购人指定地点。

1.4 质量标准：符合现行国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范。

1.5 付款方式：本项目按季度付款，合同签定后每季度末根据服务质量考核支付年度合同金额 25%费用。

（二）技术要求

2.1 采购清单

序号	服务内容	数量
1	云健康系统运维服务	1 年

2.2 服务要求

一、软件维护内容：

1、版本升级：

供应商承诺在服务期内对院内已上线使用的云健康系统按需提供当前架构框架内的版本免费升级。

2、日常维护：

合同约定时间内院方采购的现运行系统的日常运维。供应商应在服务期内对客服平台提交的问题进行持续跟踪处理，如新统计查询报表（表单）的制作、现有报表（表单）的修改、用户非正常操作导致的数据修复、调整、客户端工作站疑难问题的排查处理、一般系统故障等，提供实时远程维护，按类别明细如下：

问题类型		响应时间	处理时间
业务运行类		实时沟通及分配	实时电话和微信沟通，一般问题及时处理，复杂问题及时提出解决时间及方案。
业务终止类		1 天内分配	优先远程，3 小时内无法恢复立即协调相关人员根据院方要求以最快的方式到现场
日常客服问题	新增表单、报表类	2 天内分配	10 天内处理完毕，并反馈至信息科
	报表、表单修改类	2 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈至信息科
	数据修改提取、对账类	2 天内分配	7 天内处理完毕，并反馈至信息科
	故障排查类（针对软件类）	1 天内分配	5 天内处理完毕，并反馈信息科排查结果
	转研发类	2 天内分配	依照研发中心需求管理规范
	接口类	2 天内反馈	根据接口合同中约定(政策类接口除外)

3、流程优化：

供应商应在服务期内根据医院管理需要，结合医院信息管理系统现有功能，协助医院进行内部流程的改造和梳理。

4、性能优化：

通过一系列技术手段，如调整系统配置、使用性能监控工具等，优化系统性能，提高系统的响应速度和处理能力。

5、系统运维：

根据供应商工程师根据医院信息管理系统运行情况，后台检测出不合理流程以及管理缺陷漏洞等，应及时向院方信息化负责人提出，以避免问题的出现导致不可预测的后果。

6、系统监控和维护：

监测系统运行状态、网络流量、磁盘使用情况等，处理系统异常情况，维护系统稳定性和安全性。

7、故障排除和修复

及时发现并解决系统故障，防止故障扩大和影响范围扩大。

8、数据备份和恢复

对系统数据进行备份，确保数据安全，在系统出现故障时能够快速恢复数据。

9、用户培训和支持

为医院提供技术支持，解答使用过程中的问题和疑虑，提高医院对系统的满意度。

二、软件功能提供与维护：

1、功能优化与改进：

根据医院的使用反馈和业务发展需求，对软件功能进行持续优化和改进。其中包括简化操作流程、提高系统响应速度、增强数据准确性等。科室的个性化需求，双方共同协定方案后，按照实际方案进行开发与测试。

2、BUG 修复：

供应商应负责及时修复软件在使用过程中出现的各种错误、漏洞和故障，确保软件的稳定运行。根据 bug 的严重程度和影响范围分为阻塞流程、紧急、普通三个级别，阻塞流程 bug 限定在 24 小时内解决，紧急 bug 限定在当前大版本内解决，普通 bug 安排到版本迭代计划中，按发现时间顺序依次完成。

3、系统兼容性维护：

保证软件与医院现有的硬件设备(如服务器、计算机、打印机等)、操作系统、数据库系统等兼容。当医院的硬件或软件环境发生变化时，供应商应及时进行适配和调整。

三、系统集成与接口服务：

1、接口开发：

为保障系统之间的互操作性和集成性，在服务期内供应商应提供标准 API

接口供三方厂商对接使用，医院应尽量协调三方厂商对接 API 公共接口，方便后期的数据使用、管理。如三方厂商无法对接 API 公共接口，则医院需要协调三方厂商向供应商提供接口对接费用，具体金额一事一议。

供应商应按院方要求按时按质的完成政策性接口并免收取接口费用，政策性数据传输免费对接并负责上传(如区域医疗信息平台、上级卫生管理部门的系统、国家各类监控平台等)，供应商应负责开发相应的接口程序。接口应符合相关的标准和规范，确保数据传输的安全、准确和高效。

2、接口维护：

对已开发的接口进行定期维护和更新，确保其稳定性和可靠性

3、数据传输与共享：

建立安全的数据传输通道，保障医院内部各科室之间以及医院与外部系统之间的数据传输和共享。通过 API 接口明确数据传输的方式、频率、范围和权限，确保患者信息和医疗数据的保密性和完整性。

四、培训服务：

1、高级培训：

针对医院的系统管理员、技术人员等，提供高级培训课程，包括系统安装、配置、维护、故障排除等技术方面的培训，以便他们能够独立进行系统的日常管理和维护工作。

2、培训效果评估：

在培训结束后，对培训效果进行评估，收集用户的反馈意见，以便对培训内容和方式进行改进和完善。

五、技术支持与维护服务：

1、人员安排：

日常维护工作过程中,非法定节假日安排1名公司序列T4.1的中级工程师在医院现场沟通及处理问题，法定节假日确保线上值班人员及时处理问题。公司需一名项目维护团队的负责人，负责组织协调日常维护工作，医院定期对该负责人进行考核，公司未经医院同意不得随意变更项目负责人。

2、服务响应：

建立完善的服务响应体系，确保能够及时响应医院的技术支持请求。正常工作时间，线上沟通响应时间不超过 30 分钟，电话联系为立即响应，一般性问题 1 小时内解决，2 小时内未能解决的问题，需及时提供解决方案及解决时间。非工作时间，紧急问题联系紧急联系人，特殊情况联系项目负责人。

3、远程支持：

通过远程连接的方式，为医院提供技术支持，包括远程诊断、故障排除、系统配置调整等。供应商应确保远程支持的安全性和稳定性，保护医院的网络和数据安全。

4、现场支持：

在必要时，派遣技术人员到医院现场进行技术支持和维护工作。例如，在软件升级、系统故障排除、硬件设备更换等情况下，需要技术人员现场操作和指导。

5、定期巡检：

定期对医疗软件系统进行巡检，检查系统的运行状态、硬件设备的性能、数据备份的情况等，及时发现潜在的问题并进行处理。巡检的频率可以根据医院的需求和软件的重要性确定，每月进行一次，并提供巡检报告。

6、周期性任务：

每月 5 日前，完成医保对账、财务对账工作，

7、老 HIS 服务器整合

本次需要对医院老 HIS 系统服务器进行整合，降低资源配置，减少服务器，原 16 台服务器，力争降到 5 台以内。

六、系统升级服务：

1、升级实施：负责实施软件的升级工作，确保升级过程的顺利进行。在升级前进行充分的测试和验证，确保新版本的软件功能正常、稳定。提前通知院方升级的时间和升级内容，经院方同意后进行升级，升级不能影响医院原有正常使用的功能，并对可能影响业务的环节提前进行沟通排查，确保升级不影响医院正常业务开展。升级过程中，尽量减少对医院业务的影响，如选择在业务量较小的时间段进行升级。

履约考核方案

一、考核目标

- 1、量化维保服务质量，提升系统稳定性与可用性；
- 2、明确服务标准，保障医院信息系统（HIS、LIS、PACS 等）持续高效运行。

二、系统稳定性及故障响应效率

维保期内，系统出现一级故障（核心功能瘫痪）的，按以下标准进行处罚：

- 1、半小时以上，一小时以内，首次处罚 3000 元，每增加一次加倍处罚；
- 2、一小时以上，二小时以内，处罚 10000 元，每超过一小时加倍处罚直至恢复。

每次故障要求供应商提供纸质故障报告。因业务升级需要，供应商提前通过维保团队通知到医院的除外，非供应商系统本身造成的业务故障除外（如云资源故障、链路故障等）。

三、系统数据安全

供应商应保证医院系统数据安全，避免发生数据泄露事故。如发生以下情形的：

1. 发现漏洞未修复，影响业务或数据丢失的；
2. 发生数据泄露事故的。

以上任一情形发生，扣除当月维保费用，并对相关损失启动合同追责程序。

四、考核清单

序号	考核维度	指标内容	分值权重	数据来源	评分规则
1	人员考勤	运维服务人员按照医院工作时间按	20	信息科考核	每发现 1 次，人员无故脱岗/离岗情况扣 2 分。

		时到岗、节假日值班人员及时响应			
2	日常运维	按照日常维护清单中要求	20	信息科日常运维记录、例会通报	1、每发生一次扣除 2 分
3	政策任务	按时按质按量完成政策要求的信息化工作	10	是否被各级政府通报	政策红头文件每通报 1 次扣 5 分
4	用户满意度	科室满意度评分	40	由医务科、护理部、财务科、医保办分别评定（满意/不满意）	每有一个科室不满意，扣 10 分
5	文档管理	运维报告完整性及更新及时性	10	文档提交记录、版本管理平台	延迟提交或内容缺失：每项扣 2 分。

五、考核结果应用

每月进行一次考核，如考核不合格，通知供应商进行整改，7 天内完成整改，如仍未合格，则扣除当月维保费用。

分值	等级	维保费用
>90 分	合格	支付 100%
≤90 分	不合格	不予支付

六、考核申诉与处理

1. 供应商对考核结果有异议的，应在收到考核结果通知后的 5 个工作日内，向医院提出书面申诉，并提供相关证明材料。

2. 医院在收到供应商申诉后，应在 10 个工作日内组织相关人员进行复查，并将复查结果书面通知供应商。复查结果为最终考核结果。