**HIS系统运维服务项目采购需求**

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求**

**(一)采购标的需实现的功能或者目标：**

本次招标采购是为首都儿科研究所附属儿童医院提供HIS系统运维服务项目，投标人应根据招标文件所提出的技术规格和服务要求以先进的技术、优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

**（二）为落实政府采购政策需满足的要求**

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务由小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。
4. 鼓励节能政策：投标人的投标产品属于财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。国家确定的认证机构和节能产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。
5. 鼓励环保政策：投标人的投标产品属于财政部、生态环境部公布的“环境标志产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。国家确定的认证机构和环境标志产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

**二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范**

符合已颁布的现行中华人民共和国认可的国家标准、地方标准和行业标准。如果这些标准内容有矛盾时，应按最高标准的条款执行。

**三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点**

**（一）采购标的的数量**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 标的名称 | 数量 | 是否接受进口产品 |
| 1 | HIS系统运维服务项目 | 1项 | 否 |

**（二）采购项目交付或者服务的时间和地点：**

1、采购标的交付时间（服务期限）：自合同签订之日1年。

2、采购标的交付地点（服务地点）：首都儿科研究所附属儿童医院指定地点。

**四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求**

**（一）采购标的需满足的服务标准、效率要求（以各包技术规格中要求为准，如技术规格中无要求，则以本款要求为准。）**

详见七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求。

**（二）采购标的需满足的服务期限要求**

1.服务期限：自签订合同之日起1年。

1. **采购标的物验收标准**

**验收原则和时间**

（一）项目实行分期实施，总体验收。

（二）验收以本合同双方约定的项目目标、实际完成情况、资金使用情况、履约进度等内容为依据。项目完成后，乙方应根据实际完成情况填写《验收申请单》，经甲方审验并签署后完成验收。

（三）验收不合格部分，乙方提供整改方案并实施补救，直到达到验收标准。若乙方未能在甲方确认的整改期限内完成补救并获得甲方验收通过，乙方按本合同约定承担违约责任。

**验收标准包含但不限于：双方约定最终完成的项目成果、技术指标、培训效果、相关情况说明书、工程师驻场服务情况等。**

验收标准

（一）乙方提供的项目服务应符合合同及运维方案所述的相关标准，满足甲方的需求。

（二）运维工作结束之日起10个工作日内，乙方应提供运维验收报告，向甲方提供运维工作产生的全部成果，包括但不限于文档、报告、培训资料等。如未按规定时间提供上述文档，则甲方有权延期向乙方支付合同尾款。

（三）根据本合同约定，乙方完成的服务需要由甲方确认的，甲方应在乙方提出书面要求后5个工作日内进行签字确认，服务不符合合同要求时除外。服务一经确认，除非双方协商一致并签署书面确认书，乙方不得对其内容进行更改。

（四）乙方按照合同约定的进度完成相应阶段的服务后，应对项目工作进行完善的自验收，自验收通过后，向甲方提交书面验收申请及验收文档资料。甲方在收到该申请及资料后，应及时组织验收，乙方应积极配合甲方完成验收工作。

（五）甲方应按照合同约定对乙方服务进行验收，服务按照合同约定完成后，甲方应签署相应的验收文件。如果甲方认为乙方的服务不符合合同约定而不予验收的，应以书面形式向乙方说明不予验收的理由及依据，乙方应根据甲方的说明和限定的期限进行改进。

（六）甲方的验收确认并不减轻或免除后续过程中乙方的相关责任。

（七）对验收时未涉及或发现的，在验收后发现的乙方服务存在问题或未满足甲方提出的要求，甲方有权要求乙方提供免费服务，乙方应在甲方规定期限内完成。

验收文档资料

乙方在合同终止后5日内，乙方应按本合同验收文档要求整理全部运维文档，按照本条Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ部分工作，向甲方提交验收申请及验收材料（包含电子文档），并由甲方对服务工作进行审核确认。乙方提交的运维文档至少应包括下列文件（含文件扫描版）：

Ⅰ项目启动阶段各类文件材料

1. 开工申请；
2. 招投标文件；
3. 合同复印件；
4. 项目运维方案及系统故障应急方案；

Ⅱ运维阶段各类文件材料

1. 运行维护项目会议记录；
2. 《巡检记录表》；
3. 《需求记录表》；
4. 《测试报告》；
5. 《培训记录》；
6. 《满意度调查表》；
7. 表清单及字段涵义、《数据库表结构及作业情况》（如本运维期有增删改则需提供）；

Ⅲ验收阶段各类文件材料

1. 验收申请单；
2. 合同内容完成情况确认书；
3. 《阶段性工作量清单确认书》；
4. 重大事件记录（如本运维期发生重大事件则需提供）；
5. 用户使用意见。

**六、采购标的的其他技术、服务等要求**

投标人需按照招标文件要求提供项目需求理解分析、运维服务方案、驻场服务方案、拟投入项目团队实施人员、拟采取的应急事件处理预案和培训方案等。

**七、采购标的需满足的质量、安全、技术规格、物理特性等要求：**

**第1包 HIS系统运维服务项目**

**一、技术要求：**

**1、业务范围（涉及科室范围）**

涉及全院

**2、工期要求**

1年

**3、项目要求**

3.1项目内容及对象

新需求及BUG修改，定期现场巡检，7\*24小时技术与支持、程序和接口改造等，保障HIS系统平稳运行。

HIS系统提供4名驻场人员(其中2名实施工程师及2名研发工程师)。

（一）服务内容

投标人应提供符合本项目及招标文件条件、要求和原则、目标及标准的下述合格服务：

1.软件技术保障服务

（1）系统完善及故障处理：系统已应用模块范围内的功能完善和版本优化等工作；因投标人原因（包括但不限于投标人过错或程序编辑、设计的不合理、BUG或效率性不足而造成的功能缺失、不合理、不便利、未达保证值或未达合理效率等问题）需进行的系统已应用模块范围内功能完善，应按照合同中要求的标准和期限提供免费服务，包括对系统已应用模块范围内功能进行弥补、补充、调整、变更、更新、优化等。

排除系统运行中发生的故障、修复软件BUG、维护系统日志、对涉及的软件、系统实施运行维护、解决软件使用过程中的问题；

投标人应通过电话技术支持、现场技术支持、电子邮件等方式开展运维服务工作，保证采购人工作时间内7\*24小时的客户服务热线支持，并在运维工作开展过程中，对系统功能完善情况、技术支持内容及日常运维工作内容及结果进行记录，存档备查。

当投标人受理采购人技术支持需求后，应进行问题记录，根据问题情况判断采用现场还是电话技术支持方式。

电话技术支持在30分钟内未解决问题或系统出现故障导致业务流程中断的，投标人应派技术人员2小时内到达现场解决问题，非工作时间到场时限为4小时内。问题解决后，填写技术支持记录单。

采购人认为需对系统进行功能完善或系统出现BUG的，应由采购人整理《系统功能完善需求及确认单》，对完善需求进行描述并提交投标人。投标人接到《系统功能完善需求及确认单》投标人进行评估后，需在3日内和采购人共同确认，提出需求的解决方案及完成时间，需经采购人确认同意。

（2）纠纷处理：因投标人系统BUG导致采购人产生纠纷，且形成采购人实质赔偿的，其赔偿金额由投标人全部承担，优先从合同未结款项中扣除。

（3）系统巡检：按月进行系统及相关硬件巡检工作，及时发现问题、解决问题，确保设备及系统软件良好运行；定期清理垃圾数据，以充分保证系统运行的快捷和稳定；定期进行数据迁移工作，保证系统的稳定；提供数据备份服务及其他备份技术。每次巡检结束后，投标人向采购人提交巡检报告。

（4）字典及接口调整：因本系统完善、采购人内部管理结构、业务流程及其他信息系统调整导致的相关数据字典或已有数据接口的调整和维护，投标人应提供现场技术支持。

（5）节假日及政策性任务保障服务：采购人因节假日或执行上级政策性任务等特殊时期，投标人工程师应服从采购人统一作息时间安排，必要时投标人应增派人员协助完成任务，投标人按照要求的工期节点，按时完成相关工作，如遇重大改造涉及费用，双方进行协商。包括但不限于的工作如下：

①医疗服务价格调整工作：按照要求完成程序改造、字典维护、测试环境搭建与流程测试、切换当日现场保障，以及切换完成后系统运行保障。

②互联互通、电子病历及智慧服务测评工作：完成互联互通、电子病历及智慧服务测评保障工作。

③改善医疗服务工作：完成信息系统保障工作。

④配合医院进行网络安全等级保护测评相关工作。

⑤其他政策性任务涉及的程序和接口改造工作。

（6）系统联调：按照采购人要求配合完成系统联调工作。

（7）资料提供：提供软件最新版本的数据库表清单及字段涵义，提供与涉及软件有关的新的和/或改进的运行经验、业务培训和安全方面的资料及信息。

（8）质量保障：投标人应接受采购人对本项目内容具体落实情况及投标人在采购人运行维护中的服务质量和进展情况的监督、检查。

（9）数据咨询：本项目包含数据咨询服务

（10）驻场服务：本项目包含驻场服务

2.安全及系统服务

（1）突发重大安全及系统故障应急处理：对于出现的机房环境问题、硬件损坏或应用系统等故障的情况，投标人需要在2个小时内上门配合采购人维护，分析具体故障原因和严重程度，制定临时应急方案，尽快恢复系统运行，根据需求及时增加相应人员，配合工作，在规定的期限内完成工作，书写《重大事件备忘》并保证：故障不解决，服务小组不撤离。

投标人按照本项目约定采取的补救措施超过10天，服务仍未符合合同约定的，采购人有权自行采取补救措施及使用替代产品，投标人除承担合同约定的违约责任外，还应承担由此造成的采购人损失及增加的价格、费用和相关支出。

采购人选择任何补救措施均不减轻或免除投标人依据合同所应承担的违约责任。因投标人原因造成采购人对第三方的责任的，投标人应当同时承担合同约定的违约责任及采购人对第三方的赔偿和其它责任。

3.管理、技术咨询和支持服务

为保障采购人产出数据的可用性，为采购人提供管理咨询服务，具体内容如下：

（1）提供系统测试及操作流程（包含应急演练流程），程序更新后，提供最新版本的测试报告、工作操作指南及软件操作手册；

（2）对采购人系统相关操作人员（包括但不限于信息中心、业务科室）进行定期培训，并提供应用软件的应用指导及技术支持服务；

（3）提供现场数据分析咨询服务；协助采购人进行数据分析及提供管理建议；

（4）按照采购人要求汇报、安排和处理投标人对本项目的履行情况，包括但不限于工作进度、履行过程中的问题等。

（5）按照采购人要求参加例会，不能无故缺席。

4.项目文档资料及工作报告要求

（1）投标人应在采购人要求期限内向采购人提供与合同有关的所有文档资料并应符合合同及采购人要求，其中应至少包括合同第五条所列内容。

（2）所有文档资料应符合上述要求，否则采购人有权拒收。重新提交这些文档资料的费用以及由此造成的项目延误由投标人负责。

（3）已规定的文档资料外，投标人应根据具体情况提供其他与采购人或合同有关及采购人要求的资料。

（4）合同到期后，采购人通过电话及电子邮件方式通知投标人参加验收会，投标人需按采购人时间要求提交验收申请及验收文档，并按时参加验收会。

（二）人员要求

1.投标人保证按时派遣合格、有熟练经验且能够胜任本项目工作的技术人员提供专业、优质、正确和高效的技术服务，填写《系统运维服务人员信息表》，就项目人员向采购人进行备案。

2.投标人在招标文件中确定的每个角色负责人在完成项目整体文档交付及向采购人汇报项目全年整体运维情况且经审核通过前不得更换，如因特殊原因确需更换，所更换的每个角色负责人资历和项目经验不得低于原项目经理及人员，并应事先征得采购人的书面同意，且投标人应保证工作平稳顺利进行，否则视为投标人违约。

3.投标人从第三方雇佣技术服务人员的，所有费用应由投标人自行承担，且投标人所雇佣的任何人员须经采购人事前书面同意。

4.投标人按照采购人工作时间及要求进行上下班并签到。

5.涉及与科室确认沟通时，发现问题第一时间反馈信息中心负责人员，积极解决；系统进行更新、维护等操作，须先通知信息中心人员，确认方案后方可执行；涉及程序修改的，在公司内修改完成后，由公司进行测试无误后，交于项目负责人进行测试，测试完成经信息中心人员确认后，方可更新程序。

6.服从信息中心工作安排，严格遵守信息中心安全管理要求。

7.采购人有权对工作不称职的工程师要求更换，投标人应在5个工作日内更换新的合格工程师到场，工程师更换次数一年不得超过3次。

8.若工程师在项目过程中遭到采购人工作人员或患者投诉，投标人应在24小时内处理投诉，并把处理结果反馈给采购人，确因工程师问题造成采购人经济损失的，投标人需照价赔偿。

9.工程师需按照采购人要求填写相关安全、保密协议，遵守采购人工作时间要求，如需请假，须经采购人签批，同时，投标人需派合格的替岗人员到场。

投标人应按采购人要求，HIS系统提供4名驻场人员(其中2名实施工程师及2名研发工程师)，人员要求如下：

（1）驻场工程师应在合同签订之日起10个工作日内到岗。

（2）投标人驻场人员的人身安全由投标人负责，如在采购人服务场所发生任何人身伤亡事件，均由投标人承担全部责任。

（3）本项目约定的驻场人员不得兼任其它项目，如兼任其他项目视为投标人违约。