医院HIS系统工程师驻场服务招标文件（第一次）

一、项目名称:医院HIS系统工程师驻场服务

二、采购预算（最高上限价）：300000元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 科室 | 项目名称 | 数量 | 计量单位 | 单价（元） | 金额（元） |
| 病案信息部 | 医院HIS系统工程师驻场服务 | 1 | 年 | 300000 | 300000 |

三、服务期限：1年，服务周期：2025年7月1日至2026年6月30日。

四、付款方式：乙方应向甲方提供合法的发票，每半年支付一次维保费用，服务期满半年后支付该年度维保费的50%。每次付款时必须提供病案信息部（信息科）的服务考评结果，考评合格方可付款。

五、评标办法：竞争性议价，现场需二次议价。

六、投标人的资格要求

1、营业执照（需备注三证合一或五证合一）

2、法定代表人身份证明

3、法定代表人授权委托书（如有）

4、基本账户信息

1. 服务需求及参数：

（一）项目概述​

浏阳市人民医院HIS系统工程师驻场服务项目旨在为医院已部署的HIS系统提供专业、高效、可靠的维护服务，并提供EMR系统、LIS系统、PACS系统、手术室麻醉系统、重症医疗管理系统等系统的相关协调工作，保障医院信息系统持续稳定运行，确保医疗业务的正常开展，提升医院信息化管理水平。​

（二）基础维护内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务类型 | 服务内容 | 服务方式 | 完成时间 | 提交资料 |
| 系统基本维护服务 | 针对系统三级故障进行处理。内容包括定期到现场巡检（中标人按每个月为周期到采购人现场5个工作日解决系统问题检查数据库服务器工作状态），服务项目限定在现有的系统流程及数据库表结构，在保证现有的系统流程及数据库表结构不变的前提下，在此基础上修改或完善系统，调整表索引，数据迁移及优化,解决由系统原因引起的数据库查询过慢，以满足医院不断提高的管理水平，保证信息化建设的正常实施； | 1．现场服务；  2．远程维护（实时维护，方式包括电话解答、互联网登录） | 根据实际情况双方约定时间内完成 | 《巡检记录单》 |
| 突发事件应急处理 | 1、针对系统一级故障、二级故障而言。当系统出现紧急故障，不能正常运行或不能运行时的应急服务（两小时到达现场）；并针对故障进行分析提出相应解决方案。故障未解决前工程师不离场；  2、在正常使用医院应用系统出现重大技术故障所导致的全院范围的医院信息化系统停止运行，中标人必须在15分钟响应，远程指导的同时并安排工程师2小时内到达现场解决，并提出书面解决方案和采购人协商确认恢复系统恢复时间，超时未解决中标人应承担赔偿责任。 | 现场或远程服务 | 根据实际情况双方约定时间内完成 | 《突发事件应急处理记录》 |
| 数据的维护 | 定期进行业务过程中产生的临时数据的清除维护工作，并针对数据量较大后，系统运行效率变慢的业务进行数据库索引优化；  清理内容：HIS系统、EMR系统、LIS系统、PACS系统、手术室麻醉系统、重症医疗管理系统等系统工作表等相关业务数据。  提供HIS、LIS、EMR、PACS、手术室麻醉系统、重症医疗管理系统、医保接口数据流图与数据字典表。整理以上所有系统数据库服务器安装维护文档； | 1．现场服务；  2．远程维护（实时维护，方式包括电话解答、互联网登录） | 根据双方约定时间内完成 | 《数据的维护记录》 |
| 业务升级服务 | 服务内容限定在现有系统流程的修改及数据库表结构的修改，数据库表结构的修改不涉及到关键字段的增减，配合采购人完成因系统扩容实施而进行的所有技术支持工作。（具体包括：医院针对现有软件模块提出的合理化修改，如软件的优化及完善；对应用软件在使用过程出现的问题进行系统跟踪、数据分析，及时地纠正；恢复应用软件日常使用中人为造成数据错误）  采购人新增业务系统，可以考虑中标人优先实施，如因中标人原因无法参与后续项目，中标人负责提供新增系统接口的技术支持。  中标人定期向采购人提出系统升级及维护建议，对医院信息系统进行整体规划，提出规划建议。 | 1．现场服务；  2．远程维护（实时维护，方式包括电话解答、互联网登录） | 根据双方约定时间内完成 | 《业务系统升级建议书》、《业务升级合同》 |
| 软件维护服务及扩充 | 除正常巡检外，采购人提出服务内容，并填写“软件维护服务与扩充登记表”（附件一），中标人接到采购人服务要求后，进行维护服务，服务完毕，将本次服务内容、时间、解决方法等信息填入“软件维护服务与扩充登记表”。该表作为双方工作交接的依据。 | 1．现场服务；  2．远程维护（实时维护，方式包括电话解答、互联网登录） | 根据双方约定时间内完成 | 《软件维护服务与扩充登记表》 |

（三）驻场维护服务内容与要求​

1. 日常运维监控与保障：

中标方需每年不少于180个工作日的人员驻场服务。

2. 故障响应与处理 (核心)：

提供7x24小时故障受理热线电话、指定邮箱及在线支持平台。

严格的服务等级协议 (SLA) 要求：

一级故障 (系统瘫痪/核心业务中断)：立即响应，10分钟内远程介入，2小时内提供有效解决方案或恢复业务，4小时内彻底解决。如需现场，工程师应在6 小时

二级故障 (主要功能模块不可用/性能严重下降)：30分钟内响应，1小时内远程介入，4小时内提供有效解决方案或恢复业务，8小时内彻底解决。如需现场，工程师应在8小时内到达现场。

三级故障 (非关键功能异常/一般性错误)： 1小时内响应，2小时内远程介入，8小时内提供解决方案，下一个工作日内解决。

四级故障 (咨询/操作类问题)： 4小时内响应，提供解决方案或指导。

建立规范的故障处理流程，包括：故障记录、诊断、处理、验证、关闭及报告。

提供详细的故障分析报告（Root Cause Analysis）及预防措施建议。

3. 系统优化与性能调优：

定期进行系统性能分析，识别瓶颈，提出优化建议（SQL优化、配置调整、索引优化等）并协助实施（需医院确认）。

根据医院业务增长和变化，提供系统容量规划建议。

协助进行系统配置的合理性检查和调整。

4. 数据备份与恢复支持：

协助医院制定和审核符合要求的系统数据备份策略（全量、增量、日志备份）。

定期验证备份数据的可用性和完整性（需明确验证频率，如：每季度）。

在发生数据丢失或损坏时，提供专业的数据恢复技术支持（协助制定恢复方案、指导或执行恢复操作）。

明确：数据备份的物理操作和存储介质管理由医院负责，服务商提供技术指导和支持。

5. 补丁管理与版本升级支持：

及时获取HIS、LIS、EMR、PACS、手术室麻醉系统、重症医疗管理系统等系统安全补丁、功能补丁包及升级包信息。

评估补丁/升级包对医院现有环境的影响和风险。

制定详细的补丁安装/版本升级实施方案（含回退计划），经医院审批后执行。

在约定的维护窗口期内，负责或指导完成补丁安装、版本升级的实施、测试和验证工作。

提供升级/打补丁后的技术支持。

新增单项需求，开发工作量如大于10个工作日，则另行协商费用。

6. 系统配置管理与文档维护：

维护和更新系统配置文档（包括参数配置、接口配置、权限配置等）。

协助医院建立和完善系统运维知识库。

对系统进行的所有变更操作（配置修改、补丁安装、数据维护等）必须详细记录在案。

7. 用户支持与培训：

提供二线技术支持，协助医院信息中心人员解决用户遇到的复杂操作问题或系统问题。

定期（如：每年1-2次）为医院信息中心运维人员提供技术培训或知识转移（内容可包括：系统架构、日常运维操作、常见问题排查、备份恢复操作等）。

在系统新功能上线或业务流程调整时，提供必要的操作指导。

8. 安全加固与合规支持：

协助进行系统层面的安全漏洞扫描、评估和加固建议（配合医院整体安全策略）。

协助医院满足三级信息系统等级保护测评、电子病历评级、互联互通评测等对应用系统的相关要求，提供必要的技术支持和文档配合。

及时响应和处理涉及系统的安全事件。

9. 接口维护：

保障核心系统与医院其他信息系统（如：医保、第三方检验、影像设备、自助设备、移动支付、院内平台等）的接口稳定运行。

负责或协助处理接口相关的故障、数据交互问题及必要的接口调整。

新增单项需求，开发工作量如大于10个工作日，则另行协商费用。

10. 应急保障：

在重大活动、节假日、特殊时期、政策性紧急任务提供加强保障服务（如：增加巡检频次、专人值守、增派驻场人员支持）。

参与医院组织的应急演练。

（四）人员要求​

中标方需为本项目组建专门的维护团队，团队成员不少于3人，驻场人员为具有本项目信息化系统3年以上开发维护经验的高级技术人员1名，其他团队成员至少为中级技术人员。团队成员应具备丰富的医院信息化系统知识和实践经验，熟悉我院信息化系统架构和技术特点。

项目负责人需具有本项目信息化系统5年以上维护管理经验，具备良好的沟通协调能力和项目管理能力，能够有效组织和协调团队成员开展工作，及时解决项目中出现的问题，并定期向医院汇报项目进展情况。​

维护团队成员应保持相对稳定，未经医院同意，不得随意更换团队成员。如因特殊原因需要更换，中标方应提前 7 个工作日向医院提交更换申请，并确保新更换的人员具备相应的资质和能力。​

（五）服务考核​

医院将根据本招标参数和合同约定，每3个月对中标方的服务质量进行考核评分。考核内容包括故障处理及时性、问题解决率、服务态度、巡检报告质量、培训效果等方面。

若中标方考核评分低于 [80] 分，医院将对中标方进行警告，并要求中标方在 5 个工作日内提交整改方案；若连续两个周期考核评分低于 [60] 分或一年内累计三个周期考核评分低于 [70] 分，医院有权终止合同，并要求中标方承担相应的违约责任。

（六）其他要求​

中标方在服务过程中应严格遵守医院的各项规章制度和安全保密要求，不得泄露医院的患者信息、业务数据等敏感信息。如因中标方原因导致信息泄露，中标方应承担全部法律责任和经济赔偿责任。​

中标方应提供详细的服务方案，包括服务流程、人员安排、服务承诺、应急响应预案等内容。

八、投标文件编制要求：

1、投标文件必须采用装订成册，一式三份（一份正本，两份副本）。投标文件制作格式见附件1。

2、投标文件必须加盖投标单位公章和法人代表签字或委托代理人签字，并用密封袋密封，密封袋上也必须加盖投标单位公章，否则作废标处理。

九、投标截止时间、开标时间及地点：

1、投标截止及开标时间：2025年6月26日09:00，超过截止时间的投标将被拒绝（★）。

2、开标地点：浏阳市人民医院中央区四楼二会议室

逾期送达或未送达指定地点的或未按招标文件要求密封的投标文件，招标人可拒绝接收。投标人法定代表人或授权委托人须亲自到场参加投标。

十、有关此次招标事宜，可与下列人员联系：

联系电话：采购办张女士：0731-83620086 宋先生：0731-83605784

浏阳市人民医院

2025年6月18日

**附件1：投标文件制作格式**

**投 标 文 件**

**采购项目名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**投标单位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（公章）**

**企业法人营业执照注册号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**投标人或委托人:：\_\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

**投标人或委托人联系电话：\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

**投标日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（投标文件封装表面现场签名）**

年 月 日

**投标文件组成**

1. 营业执照（需备注三证合一或五证合一）
2. 法定代表人身份证明（彩印）
3. 法定代表人授权书(委托代理人参加开标)（彩印）
4. 报价文件
5. 技术响应与偏离表（提供投标产品技术参数佐证资料）

**一、营业执照**（需备注三证合一或五证合一）

**二、法定代表人身份证明书（彩印）**

供应商名称：

注册号：

注册地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

经营范围：主营： ；兼营：

姓名： 性别： 年龄： 系（供应商名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证（正面） | 法定代表人身份证（背面） |

供应商名称（盖单位章）：

日期：年月日

**三、法定代表人授权委托书（彩印）**

本人（姓名、职务）系 （供应商名称）的法定代表人，现授权（姓名、职务）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义：签署、澄清、说明、补正、递交、撤回、修改（项目名称）响应文件，其法律后果由我方承担。

委托期限： 。

代理人无转委托权。

本授权书于年月日签字生效，特此声明。

附：法定代表人身份证明

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人二代身份证复印件（正面） | 委托代理人二代身份证复印件（正面） |
| 法定代表人二代身份证复印件（反面） | 委托代理人二代身份证复印件（反面） |

法定代表人（签字）：

委托代理人（签字）：

日期：年月日

**注：授权代表递交此授权委托书并附法定代表人身份证明参加开标（授权代表由法人本人担任的，仅需提供法定代表人身份证明）。**

**四、报价文件**

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 一 | 项目名称 |  |
| 二 | 交 货 期 |  |
| 三 | 总投标报价 | 小写：  大写： |
| 四 | 品牌型号 |  |
| 五 | 备 注 |  |

注：本项目采用费用包干方式，供应商应根据项目要求和现场情况，详细列明项目所需的设备（软件开发）及材料购置，以及产品运输保险保管、项目安装调试、试运行测试通过验收等所有人工、管理、财务等所有费用，如一旦成交，在项目实施中出现任何遗漏，均视为包含在报价中，采购人不再支付任何费用。

供应商（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期：年月日

1. **技术响应与偏离表（提供投标产品技术参数佐证资料）**

**七、供应商认为需要提供的其它资料**