**中大惠亚医院2019年医院信息系统维保服务技术需求**

**用户需求**

**（一）采购内容**

| **序号** | **采购内容** | **数量** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 医院HIS信息管理系统维护服务 | 三年 |

“▲”所标参数为专家进行综合评分的重要参数，但不作为废标条款。

“★”标注项为不可偏离的重要响应内容，否则作无效投标处理。

**（二）技术要求**

**1、项目描述**

根据惠州市中大惠亚医院信息系统建设的现状与工作需要，我院拟采购医院HIS信息管理系统维保服务1项，维护期限为3年，以完善医院信息系统的管理，支撑临床信息化工作的需要。

**2、整体要求**

投标方为采购人提供的“医院HIS信息管理系统”维护服务范围包括：

1)稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。

2) 系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误，在第一时间完成修复。

3）系统数据修复：系统在使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因并进行数据修复。

4）新增功能需求：在系统结构允许的范围内，根据医院管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和代码修改。

5) 完善性调整：支持为达到符合政府规范、要求所必须进行的修改。在系统结构允许的范围内，根据采购人管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改。

6）业务需求：当现有系统性能、架构不能满足医院业务需求时，应对系统架构、系统性能做出适当的调整和完善，以满足医院业务的正常发展。

7）适应性调整：维护期内，信息系统应适应支撑系统硬件（包括服务器、客户端），软件（如操作系统、数据库系统、浏览器）等发生改变而做相应的调整。

8）维护期内，对维护范围内的系统，在系统结构允许的范围内，采购人购买的第三方软件、设备需要集成到所维护的信息系统中时，无条件负责完成相应的接口开发工作。

9）系统安全维护：负责维护范围内支撑软硬件平台（含操作系统、数据库等系统平台软件）的管理、监控、维护与安全保障。

10）数据备份：负责维护范围内系统数据备份，保障数据的安全性。

11）实施培训：负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。

12）若系统维护过程中出现较多医院现有HIS系统无法支持的情况，或现有功能无法满足业务要求时，要求投标方免费对现有系统进行更新升级，且不收取任何产品使用费用。

★13) 投标方需在合同签订后及维保服务到期前分别提供正在维护系统的完整的、最新的系统源代码，并在甲方院内部署，同时对甲方信息部门开展基础的使用培训，以提高甲方维护技术实力。

**3、维护系统与内容范围：**

**（包括但不限于以下系统的功能新增，维护，改造和接口开发）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **系统清单** | **备注** |
| **门诊类** | **病人信息管理系统** |  |
| **病人主索引服务系统（MPI）** |  |
| **门诊挂号系统** |  |
| **门诊划价收费系统** |  |
| **分诊排队叫号系统** |  |
| **门诊输液管理系统** |  |
| **排班管理系统** |  |
| **公费医疗结算系统** | **1、含公费白名单维护 2、含合同单位合并结算** |
| **体检** | **体检管理系统** |  |
| **住院** | **电子病历系统** |  |
| **入院管理系统** |  |
| **出院管理系统** |  |
| **预交金管理系统** |  |
| **住院医生工作站** |  |
| **住院护士工作站** |  |
| **药剂** | **门诊药房管理系统** |  |
| **住院药房管理系统** |  |
| **中药房管理系统** |  |
| **药库管理系统** |  |
| **合理用药咨询系统** | **四川美康** |
| **医技** | **终端确认系统** |  |
| **医技补费管理系统** |  |
| **检验管理系统** |  |
| **输血管理系统** |  |
| **手术管理系统** |  |
| **管理** | **医保管理系统** |  |
| **传染病上报管理系统** |  |
| **综合统计管理系统** |  |
| **经管核算系统** |  |
| **院长综合查询系统** |  |
| **病案统计管理系统** | **广东省病案管理系统V4.0** |
| **维护** | **基础数据管理系统** |  |
| **系统维护管理系统** |  |
| **接口类** | **HIS与检验系统接口** |  |
| **HIS与体检接口** |  |
| **HIS与医保类接口** | **1、惠州市嵌入式医保接口 2、省内异地医保接口 3、跨省异地医保接口 4、新农合医保接口 5、含医保配对系统** |
| **HIS与PACS接口** |  |
| **HIS与医享网-掌上医院平台类接口** | **1、微信预约 2、微信挂号 3、微信支付（含当面付） 4、微信报告查询 5、预交金管理 6、微信出生证预约管理** |
| **HIS与惠州区域平台接口** |  |
| **HIS与电子病历接口** |  |
| **HIS与广东省病案管理系统接口** |  |
| **HIS与合理用药管理系统接口** | **四川美康** |
| **HIS与逸曜合理用药与处理点评系统接口** |  |
| **HIS与分/包药机接口** |  |
| **HIS与输血管理系统接口** |  |
| **HIS与OA大屏接口** |  |
| **HIS与用友ERP接口** | **1、用友凭证 2、用友二级库 3、用友高值耗材** |
| **HIS与门诊医生站分诊叫号屏接口** |  |
| **HIS与药房叫号屏接口** |  |
| **HIS与C14海得威呼气试验接口** |  |
| **HIS与人先无线镇痛泵系统接口** |  |
| **体检与PACS接口** |  |
| **体检与LIS接口** |  |
| **体检与医享网-掌上医院平台类接口** | **1、微信缴费 2、微信体检报告查询 3、微信预约登记** |
| **LIS与达安区域检验平台接口** | **含检验报告查询自助机接口** |

1. **商务要求**

1.维护方式

（1）维护时间

开始时间以合同为准，提供为期三年的维保服务。

（2）维护地点

惠州市中大惠亚医院。

▲（3）人员要求

投标方派驻固定成员的现场维护团队，人员不得少于2人。

要求所派驻开发人员具备三年以上HIS相关工作经验，具有良好的沟通能力及积极的工作态度，至少参与过三家医院HIS的实施，并担任主力开发工程师，具有独立的HIS系统研发能力。

（4）人员管理要求：

维护团队接受招标方统一管理，任务的工作量评估和进度计划由投标方现场项目经理和招标方共同商定，维护团队必须严格履行双方共同认定的任务量和进度，如果维护团队未能按约定时间完成相应的任务，投标方需承担违约责任，具体见合同违约条款。

投标方工程师应该遵守医院的各项规章制度，服从医院的管理，保证医院信息数据的安全，防止数据泄漏，违反医院规定造成的后果由投标方承担。

投标方原则上不能调离本项目承诺驻场的维护团队成员，特殊原因需变更现场维护团队成员需征得招标方同意。

2.维护响应

提供全年7×24小时故障响应服务。

对于必须派人现场解决的问题，在项目期内，正常工作日（8：00-17：30）故障响应时间不超过0.5小时，到达现场时间不超过1小时；非工作期间故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时。

3.任务管理

建立良好的任务管理机制，做好日常维护、故障处理、业务流程管理、需求分析等各项工作的全过程记录，并提供相应的报告和技术文档，重要内容需要相关人员签字确认的，做好存档和备份。

4.交付验收

（1）验收方式和标准

按季度核查工作进度完成情况，每季度底投标方提交项目任务进度报告，并于每年度维保服务完成前准备相关材料整理成服务验收凭证，医院给投标方负责维护的所有模块使用科室和部门发放系统运行和系统维护满意调查表，服务满意程度>=90%即为合格，否则为不合格。

投标方按照合同中的约定完成信息系统维护工作，验收合格的，医院按协议规定方式金额付款，验收不合格，延期一月再验收，合格后按协议规定付款，验收仍然不合格的，医院可要求投标方进行整改直至验收合格后再付款，因系统不稳定且维护不及时或者不当给医院造成的损失，由投标方承担责任（因医院或不可抗拒的原因引起的除外），若发生有争议的情况，双方协商解决或仲裁。

（2）付款方式

①医院信息管理系统维保服务时间满半年，验收合格的，根据服务验收凭证和验收报告，经甲方确认签名后，十个工作日内，凭乙方提供的正式发票，甲方向投标方支付相应合同额的17%；

②医院信息管理系统维保服务时间满一年，验收合格的，根据服务验收凭证和验收报告，经甲方确认签名后，十个工作日内，凭乙方提供的正式发票，甲方向投标方支付合同总额的33%。

③医院信息管理系统维保服务时间满二年，验收合格的，根据服务验收凭证和验收报告，经甲方确认签名后，十个工作日内，凭乙方提供的正式发票，甲方向投标方支付合同总额的33%。

④医院信息管理系统维保服务时间满二年，验收合格的，根据服务验收凭证和验收报告，经甲方确认签名后，十个工作日内，凭乙方提供的正式发票，甲方向投标方支付合同总额的17%。

★③投标方需承诺：如中标后，在提供医院信息管理系统维保服务过程中，因无法按采购人要求提供维保服务，导致采购人医院信息管理系统故障，造成业务系统中断超过24小时的，需向采购人支付相应合同额200%的项目违约金，并承担采购人相应的损失。

**（四）．售后服务要求**

(1)培训要求

制定详细的培训方案，提供技术培训、操作培训和现场指导，完成对系统集成、开发技术及工具等在内的全部免费培训。培训方案要详细描述每次培训的具体内容、深度和时间安排。

培训方式应包括技术讲课、操作示范、参观学习和其它必须的业务指导和技术咨询，确保培训人员对系统基本原理、技术特性、操作规范、运行规程、管理维护等方面获得全面了解和掌握。