**柳州市工人医院血液透析信息管理系统维保服务技术参数要求**

1. **项目背景**

我院目前使用的血液透析信息管理系统采购于2020年12月9月，至今已使用4年，质保期于2025年1月19日到期。该系统为患者建立了电子健康档案，详细地记录了血液净化透析病历、手术、治疗记录、检查检验报告等数据；为临床科室搭建了信息化管理平台，帮助医护人员提供便捷高效的管理方式。为保证血液透析信息管理系统的正常运行，需继续购买维保服务。

**二、项目建设内容及要求**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 模块 | 内容描述 | 数量 | 单位 |
| 1 | 维保服务 | 服务形式：   1. 在线服务：通过乙方维保运维平台为我方提交问题、查询问题、解答问题提供在线服务，乙方在线服务能够及时、方便地为我方提供技术服务。 2. 热线服务：乙方服务人员通过热线电话为我方解答技术问题的过程。 3. 远程服务：乙方通过远程系统对我方的软件系统进行远程调试的过程。 4. 现场服务：在其它形式服务无法解决问题时，乙方派遣技术人员到我方软件使用现场解决问题，并对软件系统进行系统保障的过程。 | 3 | 年 |
| 技术服务内容：   1. 处理系统数据库或系统发生严重故障或在关键处理时期内，主应用程序出现故障而使我方的系统停滞并且不能用系统处理数据；   2、处理系统发生问题而我方的主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性地）的问题；  3、处理系统发生非关键性问题，导致我方不能继续运行系统或者操作；  4、修复系统BUG。 |
| 响应服务：  1、“响应时间”是指从乙方接到甲方（或院方）服务请求之后，到与甲方（或院方）进行沟通并对甲方（或院方）做出服务承诺的时间。  2、提供7x24小时免费技术支持，包括通过采用乙方维保运维平台、电话、远程维护、现场服务等方式。保证有足够的人员负责本系统运维工作，并保证2小时内对用户的维护请求予以响应。  3、系统故障、BUG等影响系统稳定运行的问题在24小时之内解决。 |

**三、对接口及系统改造的要求**

**质保期和维保期内免费实现以下要求：**

3.1提供全面的接口技术，与第三方系统共享数据和功能，这些接口技术包括中间件技术接口、WEBSEVICE通用接口、数据库级接口、文件文本接口等。

3.2提供与医院第三方系统统一接口的维护与管理，与HIS、电子病历、LIS、PACS、心电系统、体检系统、集成平台、智慧运营平台、成本管理系统、排班系统、人力资源管理系统、财务管理系统、互联网医院、OA系统、自助服务平台、DRG管理、绩效管理、电子发票、短信平台、财务电子档案等其他所有医院相关业务系统（包括以上医院系统但不仅限于以上系统）进行免费接口对接，实现数据交换。

3.3满足医院电子病历系统功能应用水平分级评价达到6级以上评审、医院信息互联互通标准化成熟度测评达到五级乙等以上水平评审、信息系统安全等级保护三级测评、三甲医院评审、医院智慧服务分级评估标准体系达到4级以上相关的功能要求、医院智慧管理分级评估标准体系达到4级以上相关的功能要求、网络攻防演练中的安全防护要求以及医院其他需要评审的信息化技术改造服务要求；

3.4提供软件免费升级及个性化修改服务，免费实现院方的个性化需求；软件自身错误类问题提供永久性免费修改服务；

3.5免费提供医院新增业务信息系统的对接、免费实现医院上级管理部门要求的系统接口对接要求。

3.6免费系统改造支持信创国产电脑及服务器。

3.7使用不限定用户数、并发数、不限定医疗集团内部及院区使用。

**四、违约责任**

4.1投标方所提供的产品/软件规格、技术标准、材料等质量不合格的，应及时更换，更换不及时的按逾期交货/交付处罚；因质量问题我院不同意接收，投标方应向我院支付违约货款额5%违约金并赔偿我院经济损失。

4.2若投标方提供的产品或软件侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由投标方负责交涉并承担全部责任。

4.3因包装、运输引起的货物损坏，按质量不合格处理。设备安装、调试完成之日起三个月内为设备质保期，在质保期期间若出现设备硬件故障或损坏的情况，我院有权要求投标方更换同等型号和配置的新设备，设备换新、安装、调试产生的所有费用由投标方承担。

4.4任何一方违反本技术要求中“保密、廉洁条款”要求的，应承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失，损失累计金额超过合同款项的5%的，损失方同时有权终止合同并收回已付款项。

4.5售后服务违约：

4.5.1每缺少1次现场巡检记录，投标方应向甲方支付违约金5000元；

4.5.2不能按本技术参数文档第4.2要求中按时提供设备备件的，故障上报24小时不能免费提供同档次或更高档次的备用设备解决问题，每超期一天，按500元/天向甲方支付违约金；

4.6厂商方未按本技术要求和响应文件中规定的其他服务承诺提供售后服务的，按损失情况，每次应按合同合计金额的0.1‰-0.1%由乙方向甲方支付违约金，损失累计金额超过合同款项的5%的，损失方同时有权终止合同并收回已付款项。

4.7厂商不得在提供的硬件及软件系统中设置包括且不限于如：软硬件加密狗、加密软件、时间锁、授权码等限制硬件及软件系统正常运行的措施，如有特殊需要必须提交纸质文件说明，经过我院签字同意才可设置，否则视为乙方违约，乙方需要支付医院违约金500000元（伍拾万元），在此基础上医院有权要求乙方退回甲方已支付的所有款项。如对医院造成损失的，甲方有权要求乙方赔偿。

**五、保密、廉洁协议**

5.1 双方保证对从另一方取得且无法自公开渠道获得的商业秘密(技术信息、经营信息及其他商业秘密)予以保密。未经该商业秘密的提供方同意，一方不得向任何第三方泄露该商业秘密的全部或部分内容，但法律、法规另有规定或双方另有约定的除外。任何一方违反保密义务的，应承担相应的违约责任并赔偿由此造成的损失。

5.2 双方不得以任何方式向第三方泄露本项目的软件技术、设计方案以及功能配置等内容。

5.3不以任何方式向第三方泄露在本协议开发实施过程中获取的经济、技术、数据以及双方其他非公开的信息。

5.4 不从事商业贿赂行为，遵守廉洁协议或相关规定。甲方发现乙方有违反廉洁协议或相关规定采用不正当手段进行不正当竞争行为的，或被有关部门生效文书认定有行贿或者受贿行为的，甲方有权解除该业务合同，由此给甲方造成的损失以及发生的一切费用均由乙方承担，甲方有权对乙方实施商业贿赂不良记录，列入“黑名单”，并三年内取消其业务往来资格。

5.5保密期限自本合同生效之日起永久有效，如乙方需解除保密协议需向甲方提出书面申请，双方协商同意签字确认后方可解除。

**六、报价**

6.1竞标文件按系统模块报价，报价表价格包含系统软硬件费用、产品安装、调试实施、培训费用、产品升级、接口费（包括第三方厂家的接口费）等费用，以及明示所有责任、义务和一切风险。

6.2竞标文件需提供质保期后维保期方案及费用。

6.3竞标文件需提供系统详细图文介绍。系统实施验收参照本技术文档及竞标文件提供的图文介绍为依据。

**七、付款方式**

项目双方签订合同1个月后，用户按年支付维保费用，三年付清全部合同款。