**医院感染实时监控系统维保服务技术参数**

**一、项目背景**

医院感染管理科使用的医院感染实时监控系统从2019年9月购买维保至今，杭州杏林信息科技有限公司已提供维护服务与技术支持接近六年，维保有效期至2025年8月31日止。为了保证医院感染管理科能够正常开展工作，避免遇到故障无法获得有效处理，需要购买三年维保服务。

**二、维保服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **具体内容** |
| **1** | **现场服务** | 杏林科技安排现场工程师到医院现场进行服务。 |
| **2** | **远程主动服务** | 杏林科技在医院信息科的配合下通过ToDesk、VPN等远程工具进行服务。 |
| **3** | **系统升级** | 杏林科技安排工程师将医院使用的系统升级到杏林医院感染实时监控系统软件最新版本。升级项目中包含对最新功能的说明和培训。 |
| **4** | **系统使用咨** | 杏林科技安排工程师回答医院专职人员操作的疑惑，解决使用中遇到的问题，解答统计口径、统计指标相关的疑问。 |
| **5** | **培训感控科专职人员** | 杏林科技安排工程师对感控科专职人员进行理论学习和操作培训。每人均有明确的学习的内容和考核试题，考试通过算培训完成。 |
| **6** | **培训临床医师** | 杏林科技安排工程师对临床医生医院感染疑似病例进行培训。 |
| **7** | **培训信息科系统维护人员** | 杏林科技安排工程师对信息科的杏林NIS系统维护人员进行培训，保证能够进行日常的运行维护，系统重启、新建用户等。 |
| **8** | **质量控制指标月报** | 杏林科技安排工程师根据医院感染管理质量控制指标（2015年版）（国卫办医函〔2015〕252号）文件的要求，提供当月医疗机构全院及各病区的质控指标报告。 |
| **9** | **医院感染监测问题分析月报** | 杏林科技安排工程师根据医院NIS系统中的实际数据反映出的监测问题进行整理并按月提供，并提供建议和意见帮助医疗机构改善监测行为。 |
| **10** | **区域监测平台数据上报** | 杏林科技安排工程师根据国家区域化信息化医院感染监测试点工作的要求，标化医疗机构的监测数据，上报到国家及各省医院感染质量控制中心的监测平台上。 |
| **11** | **NIS服务器宕机** | 杏林科技安排工程师解决NIS系统所在服务器宕机的问题，以及NIS系统重启、重新抓取宕机期间未加载的医疗数据的问题。 |
| **12** | **业务系统更换服务器** | 杏林科技安排工程师解决医疗机构HIS、LIS、PACS等业务系统，系统厂商、版本、接口方式没变，但是业务系统服务器变化等引发NIS系统无法加载医疗数据的问题。 |
| **13** | **各类业务系统问题解决** | 杏林科技安排工程师解决业务系统提供数据与真实情况不一致的问题。 |
| **14** | **系统数据问题解决** | 杏林科技安排工程师解决杏林NIS系统中数据与真实情况不一致的问题。 |
| **15** | **NIS系统BUG解决** | 杏林科技安排工程师解析杏林NIS系统自身设计、实现的错误问题。 |
| **16** | **数据备份运行情况检查** | 杏林科技安排工程师对于医疗机构实际运行的系统进行定期检查，确认日常的本机备份以及异地备份任务是否正常执行，备份的内容是否可用等。 |
| **17** | **数据恢复** | 杏林科技安排工程师根据医疗机构实际拥有的最新备份数据，帮助医疗机构进行数据恢复。 |
| **18** | **系统迁移** | 杏林科技安排工程师根据医疗机构的要求将系统部署到另外的服务器上。 |

**三、对接口及系统改造的要求**

**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、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、固定资产管理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。

**四、售后服务及其他要求**

4.1自安装调试要求：免费送货上门、安装调试、提供完善的设备及软件系统使用中文操作手册、图纸、网络详细拓扑图、系统配置、功能配置、设备配置及互联记录；

4.2原厂技术人员免费提供售后服务，含电话支持、现场响应、远程操作、网上客服中心等多种方式服务，应做到7×24小时全天候电话或微信等常用联系方式响应。当出现故障时，接到故障通知后，原厂技术人员应在30分钟内响应，远程技术支持无法解决的，6小时内需到达现场处理修复，并调查分析事故原因，如现场仍不能解决问题，需24小时内免费提供同档次或更高档次的备用设备解决问题。

4.3供应商提供原厂技术人员定期回访服务，定期通过电话或其他方式访问用户，了解产品使用情况及网络安全情况，须在每季度第一个月进行一次现场巡检，并形成书面巡检服务报告，加盖有效公章并反馈给我院（要求提供巡检报告模板，内容涉及此项目相关设备的运行情况及现场巡检照片）。

**五、违约责任**

5.1投标方所提供的维保服务不合格的，应及时调整，调整不及时的按逾期提供服务处罚，投标方应向我院支付违约合同款额20%违约金并赔偿我院经济损失。

5.2投标方提供的系统如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。

5.3售后服务违约：

5.3.1每缺少1次现场巡检记录，投标方应向甲方支付违约金2000元；

5.3.2不能按本技术参数文档第5.3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；

5.3.3 投标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，每次投标方应按合同合计金额的20% 向甲方支付违约金。

5.4合同签订后7个工作日内进场提供维保服务。逾期提供维保服务按合同总金额的20%做为违约金支付给甲方。

5.5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20%的，损失方同时有权终止合同并收回已付款项。

5.6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10%由乙方向甲方支付违约金，损失累计金额超过合同款项的30%的，损失方同时有权终止合同并收回已付款项。

5.7厂商驻场工程师人员变更必须得到医院书面同意，否则视为乙方违约，甲方有权按5000元/人/次从合同总款中扣除。

5.8如合同乙方非软件提供商，软件提供商需承担连带责任，即本技术参数中对乙方的所有约束要求、违约条件均等同于对软件提供商的要求，甲方在追究乙方违约责任的同时可以同步追究软件提供商同等责任，乙方在投标时必须提供软件提供商的售后服务承诺书原件（须加盖软件提供商公章）。

**六、保密、廉洁协议**

6.1 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。

6.2 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。

6.3 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。

6.4 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。

6.5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。

**七、报价**

竞标文件按维保服务项目报价，报价表价格包含系统软件维护费用、调试实施、培训费用、产品升级费用，以及明示所有责任、义务和一切风险。

**八、付款方式**

签订维保合同后，乙方处理完甲方目前存在的维保问题，乙方开具第一年维保服务费增值税发票给甲方，甲方收到发票后支付给乙方第一年维保服务费；一年后，乙方开具第二年维保服务费增值税发票给甲方，甲方收到发票后支付第二年维保服务费；第二年维保服务到期后，甲方收到第三年维保服务费增值税发票后，支付给乙方第三年维保服务费。