附件-其他要求

（注：以下★条款，投标人须在《商务应答表》中应答，若涉及提供承诺函的，承诺函上传至《供应商认为需要提供的其他证明材料》中。以下条款若有与3.3商务要求不一致的，以此处为准）

★1.实施期限： 360日内上线使用。（由于系统固化，3.3.1服务期限不适用，本项目实施期限以此处为准）

★2.实施要求：

1. 投标人应在投标文件中承诺：参与本项目投标的全部软件必须根据采购人实际需求调整业务流程及相关配置，并确保各系统间数据正常交互，同时满足采购人对所采软件的定制化开发需求（投标人在投标文中提供承诺函）。

2）实施进度要求：投标人根据医院实际情况，制定出实施方案，包括但不限于：系统实施计划(含时间进度表、测试、试运行、培训及上线计划）等，承诺保证在合同规定时间内上线及信息系统的平稳过渡（投标人在投标文中提供承诺函）。

3）实施阶段节点要求：根据项目情况按照：需求调研、流程分析与确认。系统配置与集成部署、数据准备。系统测试、模拟运行、培训、上线运行、稳定验收等阶段制定详细实施计划。

1. 实施进度控制与保障措施：中标人需要对项目实施的进度控制及工作保障有安排计划。

5）项目验收须按照项目招标文件的技术规格要求进行，在整个项目实施和验收的过程中，项目实施应该严格按照国家软件工程规范进行，根据实施进度及时提供有关文档，包括但不仅限于以下内容：

准备阶段：《实施计划》。

调研阶段：《调研报告》（包含：软件系统部署环境、用户业务流程、用户数据报表等）。

设计阶段：《系统设计说明书》、《数据库设计说明书》（仅包含：根据本次项目调研结果及要求，对采购人特定的业务流程、用户数据等内容做设计说明）。

测试阶段：《测试计划》、《测试方案》、《测试记录》、《测试报告》。

上线阶段：《试运行/上线报告》。

过程文档：《培训计划》、《培训记录》、《例会记录》。

交付使用：《用户手册》、《系统部署手册》、《数据库数据字典》。

《用户调查与需求分析报告》、《系统概要设计方案》、《功能规格说明书》、《系统详细设计说明书》、《系统维护手册》、《用户操作手册》、《测试报告》等。

6）实施质量要求：中标人应根据采购人需求对系统功能等内容进行配置，并根据采购人需求对其它系统或设备进行对接。

★3.采购人拥有项目服务内容中的软件系统注册版的永久使用权，项目系统实施完成后使用，其用户资料及数据归采购人所有。开放投标人提供应用软件的全部源代码含接口，开放医院在电子病历评级、医院信息互联互通、四川省智慧医院等评级中，采购的硬件和软件所需的接口。相关费用包含在投标总价中。（提供承诺函上传至投标文件）

★4.现场实施团队人员要求：投标人应为本项目配置不少于3人的专职实施团队和1名专职项目经理。实施团队人员和项目经理应具有与本项目相适应的项目开发经验。并承诺在项目开发期间不得随意更换人员。如有需要，应按照采购人要求驻场服务（提供人员花名册、项目经理简历和项目开发经验介绍）。

★5.付款方式

1. 合同签订后30个工作日内，支付合同总金额的30%。

2）项目通过采购人初步验收后要稳定运行不少于3个月，出现重大缺陷需重新计时，由采购人组织项目竣工验收，按合同约定的验收标准对各子服务分组进行竣工验收，项目整体竣工验收合格且正常运行30个工作日内，支付项目已验收部分（实际完成验收服务子项）对应合同金额的30%。

1. 项目整体验收合格且协助医院通过信息互联互通标准化成熟度评测四级甲等后30个工作日，支付项目已验收部分（实际完成验收服务子项）对应合同金额的20%。

4）项目整体验收合格且协助医院通过电子病历系统功能应用水平分级评价 5级后30个工作日，支付项目已验收部分（实际完成验收服务子项）对应合同金额的10%。

5）项目整体验收合格且协助医院通过四川省智慧医院评审3星后30个工作日，支付项目已验收部分（实际完成验收服务子项）对应合同金额的10%。

6）中标人须向采购人出具合法有效完整的完税发票及凭证资料进行支付结算。

★6.售后服务要求：运维期限：1年，自竣工验收合格之日起计算。

★7.项目实施及运维服务技术要求：

1）对项目服务涉及的业务系统（含服务器操作系统）及软件、数据库进行日常维护，保证正常运行。

2）对医院在日常使用过程中，对服务器操作系统及应用软件本身出现的BUG、 进行修复，根据信息技术发展对系统进行版本升级，不断完善信息平台及应用系统功能，运维服务期内完成以上系统与集成平台的集成，包括数据集成与应用集成。

3）对医院在业务运行、管理工作中提出的合理优化要求，收集需求，根据需求进行系统调整，提供开发保障，优化现有系统功能和性能，进行软件的功能优化升级；HIS、LIS、PACS系统为医院新增的医疗设备，信息化软硬件系统提供接口接入服务；为医院采购的第三方系统提供平台标准化接入服务，不断完善信息集成平台的应用、数据集成能力；并为医院提供应用服务重建及迁移等技术服务。

4）供应商应及时响应卫健、医保、人社、药监、疾控、财政等各级行政管理部门的政策性要求，积极配合采购人因接受检查、巡察、评审、复审、应急等工作而提出的信息化相关要求，对相应的软件模块功能及接口进行修改、完善。

5）按照《四川省卫生健康委员智慧医院评审标准》、《四川省三级医院评审标准实施细则》、《电子病历系统应用水平分级评价标准》、《医院信息互联互通标准化成熟度测评方案》等规范标准对以上应用软件进行维护及更新， 标准规范以最新版本为准。

6）对 ORACLE 数据库软件进行日常的优化维护及管理，制定并实施合理的数据库备份策略，定期恢复测试；必要时，对数据库进行升级和补丁安装。

7）运维服务期内，如需新增软件模块才能满足或解决医院需求的，双方另行友好协商处理。

8）以上应用软件均基于 JAVA 语言开发，投标人需具备熟练JAVA语言开发能力，并采用JAVA语言进行医院信息平台及系统软件开发更新。

9）提供软件产品升级、改版服务。在项目实施及质保期期间，本项目采购各系统必须按照医院的需求，和医院其他必要的系统实现无缝对接，不得再收取接口费。

10）对平台所需的服务器进行日常巡检，对平台运行过程产生的数据进行备份，并确保数据安全，故障响应及故障处理，确保平台的稳定运行，保证系统中各个功能模块的正常使用。

11）在运维期间，如因供应商原因造成医院业务不能正常开展带来的采购人及其服务对象经济、名誉等损失，由供应商承担。（供应商在响应文件中须针对此项单独提供承诺函，加盖供应商公章。）

12）供应商须成立软件运维服务项目领导小组并制定工作方案，与采购人取得联系成立软件运维服务项目联合工作组；做到事事落实到人，建立双方运维工作台帐，对不能及时完成的事项要说明原因及取得采购人同意。

13）供应商应在符合信息化建设框架下充分尊重采购人员建议意见，满足医院实际工作的需要，需求应经采购人信息部门审批同意。

14）供应商应对软件运维服务项目进行全面梳理，及时了解和掌握采购人工作人员对软件的熟悉和利用程度。对采购人利用不充分甚至未利用的系统功能，供应商有责任以书面形式向采购人提出。

15）供应商应至少每月提供一次软件运维服务项目工作报告，内容包括但不限于：培训、指导、商讨、修改、升级、更新、建议、要求、流程再造、设备接入、业务扩展等，以及采购人提出的其他要求落实的情况。

16）国家新增或修订政策、法律法规规章出台的所有相关行业信息，供应商有义务及时提供给采购人。

17）如采购人有第三方公司系统需要与项目涉及系统合作，供应商应积极配合完成由采购人提出的接入需求，逐步完善医院信息系统功能。（供应商在投标文件中须针对此项单独提供承诺函，加盖供应商公章。）

18）供应商应有技术措施和制度，保障项目实施及运行过程中供应商相关工作人员所获得的采购人业务数据及患者、医务人员个人信息和诊疗信息等均永久保密，若有泄露，供应商应承担相应的法律责任。（供应商在投标文件中须针对此项单独提供承诺函，加盖供应商公章。）

★8、系统优化

1）需求收集：在项目的后期运行使用期间，收集因政策、管理要求变化导致的系统原有功能调整需求以及用户提出的系统调整需求。

2）数据调整：在系统的后期运行使用期间，根据管理要求的变化，调整平台运行数据，管理数据等。

3）功能调整：在系统的后期运行使用期间，根据需求的变化，对系统原有功能进行调整、维护更新，以适应当前的系统使用需求。

4）系统对接：在系统的后期运行使用中，根据需求的变化，对平台进行系统对接开发，以适应当前的系统使用需求。

5）性能优化：定期为各个系统进行预防性调整服务，针对不同情况，提供技术支持协助、提出相应解决和优化建议、协助处理各种疑难技术问题，并对特定系统、关键业务提供高性能服务解决方案和建议。

★9、推广使用：为保障平台的日常使用，在项目的后期运行使用中，需要进行日常指导及维护。

1）日常指导：在项目运维服务期间，为保障平台的使用，运维服务人员将为系统相关工作人员解决系统在操作中出现的各类问题，解答用户在系统日常操作使用中的困惑。

1. 日常维护

1软件系统维护：软件系统维护内容主要包括：预防性问题排查、故障诊断、巡检服务、备份管理服务、应急响应、配置管理、变更管理等服务工作。

2预防性问题排查：对各类问题隐患进行分析、监控、排查和定位，减少问题发生的几率。

3故障诊断：系统发生故障时，首先对造成信息系统不能正常运行可能的问题进行判断识别，明确问题后对系统本身问题进行处理。

4巡检服务：建立完善的日常巡检制度，对系统软件的稳定、应用系统的运行状况等进行巡检。保证系统的性能、安全、稳定性都处于最佳状态。

5备份管理服务：根据平台的使用特点、重要程度、使用范围制定相应的数据备份策略。在计划制订完毕后，应严格按照程序进行备份一旦发生情况，备份数据能够满足系统需求。

6应急响应：包括监测和预警、应急处置与恢复，重建和总结四个部分。

7合同期内，投标人为采购人提供电话网络支持、远程服务：提供7x24小时电话及线上咨询服务，接到采购人的支持请求或故障报告后，10分钟内以电话方式同采购人联系，结合微信、远程等互联网工具，了解问题的详细情况，做出解答和处理。现场响应：当遇到远程不能解决的紧急故障，需要现场了解、判断和分析的问题，如遇突发情况，可在2小时内到达采购人现场应急解决。

8配置管理：建立维护档案库，包括维护工作中涉及到的所有资料。并实施配置管理流程，做到各类资料可回溯性。

9变更管理：规范化变更流程，保证由变更引起的对系统运行的影响降到最小。

10信息资源维护：每月对平台需要的数据进行数据备份，若出现数据系统崩溃或遇到其他不可恢复系统正常状态情况时，应用程序出错则采用最近一次的备份数据恢复相关内容。

11问题跟踪管理制度：运维服务团队应在系统使用过程中记录出现的各类问题，并针对问题跟踪管理设计一套跟踪流程，使用统一的问题跟踪管理制度来记录、跟踪和管理各类问题。

12应急保障服务：为提供系统的应急方案。

13服务报告输出：在系统运行维护期内做好维护记录，提交各类维护服务报告：每月提交巡检报告；每季度提交维护季报；每年提交维护总结报告。报告采用统一的标准表格，现场记录在现场及时填写，由专业维护人员及用户签字确认，妥善保存系统维修、性能检验等全部历史资料。

14配合安全管理：对涉及到的应用安全、服务器安全、数据库安全等安全问题进行安全加固、安全测评、安全评估等工作。

15在运维服务期期内，按投标人提供的应急服务方案对采购人所提出的维修要求做出实质性反应，及时解决系统运行中出现的问题、系统数据接口上出现的各种问题。

★10.培训要求

培训：要求对医院信息化管理、使用人员进行现场培训。

培训对象包括系统管理员、模块管理人员、操作员，要求对医院人员全覆盖培训即对医院管理人员培训、医院信息科室技术人员培训、系统使用操作人员培训。

培训内容：系统管理人员培训内容为系统中涉及的相关技术内容。模块管理人员培训内容为系统流程和相关管理思想。操作员培训内容为系统的操作培训。

继续教育：要求培训工作将根据医院情况长期给予支持，提供至少半年的培训。