资阳市中心医院
HIS等系统维保服务项目调研公告

因医院业务发展需要，对医院HIS等系统维保服务项目进行市场调研,现公开征集相关资料,欢迎各潜在各潜在供应商进行报名，现将有关事宜公告如下：

一、项目概述

通过本次服务，确保各系统安全、稳定，确保各系统的功能正常运行，提升系统的运行效率和用户体验，促进医院信息化高质量发展。

二、报名时间、方式

1. 报名时间：本公告自挂网公告日起，截止时间为自发布公告起第5个工作日（包含发布当天），公告截止日期后递交的报名资料无效。
2. 报名方式:本次市场调研活动采用邮箱报名，不接受现场报名。
3. 1.报名资料按附件《报名须知》要求，将电子文档（盖章扫描件和可编辑版本）发送至zyszxyyxxb@163.com。邮件名称：“XXXX项目名称+公司名称+联系人+联系电话）”报名资料目录见附件。

2.联系人：报名资询：邓老师028-26219526

3.线上或线下集中调研需求论证时间及地点，另行通知，请参加调研会的各潜在供应商准备相应的纸质版报价表及汇报PPT等。

三、其他说明

1.本次公开市场调研内容因市场了解的局限性，仅作为医院市场调研参考使用，我院有权使用所征集技术指标中的相关内容，不作为正式采购依据，无任何针对性，如有不全之处，敬请理解，并请各潜在供应商详实介绍服务方案，本项目最终维保服务参数以采购时为准。对未公告维保服务要求的，请各潜在供应商自行提供。

2.参与本次市场调研活动的供应商，我院不作任何承诺。因参与市场调研所产生的一切费用由报名供应商自行承担，我院不支付任何相关费用。本次市场调研的后续工作及结果，我院不做任何解释。本次市场调研的解释权归院方。

**报名注意事项**

1.请参与报名的各潜在供应商在准备报名资料时，按照报名资料目录顺序和模板提交，若其中某项资料不需提供，请勿删除页面，自动跳过当前页即可。

2.可根据项目方案内容通过PPT重点介绍产品功能、亮点及落地案例，15分钟。

3.报名资料电子文档（盖章扫描件和可编辑版本）发送至zyszxyyxxb@163.com。邮件名称：“XXXX项目名称（公司名称+联系人+联系电话）”

4.收到您的邮件即报名成功。特殊情况，我们会通过电话与您联系，请注意保持电话畅通。感谢您的积极参与！

**调研报名目录**

一、 报名登记表 4

二、资质： 4

1.1营业执照 4

1.1法定代表人授权书 4

1.3法人及被授权人身份证 4

1.4公司资质 4

1.5软件资质 4

1.6本项目涉及资质 4

1.7开发商委托销售授权函 4

三、项目调研情况一览汇总表 5

四、三甲综合医院同类项目案例 18

4.1四川省内（）家 18

4.1四川省外（）家 18

4.3三甲综合医院同类项目案例合同及验收佐证 18

五、维保服务方案 18

# 报名登记表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 各潜在供应商名称 | 联系人 | 联系电话 | 联系邮箱（与报名邮箱一致） | 是否为中小企业 | 备注 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |

# 二、资质：

## 1.1营业执照

## 1.1法定代表人授权书

## 1.3法人及被授权人身份证

## 1.4公司资质

## 1.5软件资质

## 1.6本项目涉及资质

## **1.7开发商委托销售授权函**

# 三、项目调研情况一览汇总表

项目名称： 采购品目分类名称：

各潜在供应商名称： 联系人及联系电话：

（一）维保系统清单（须报出每个子系统、子模块价格），各潜在各潜在供应商可以分子系统、子模块报价，也可以整体报价。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **资产编号** | **主系统名称** | **子系统、子模块名称** | **品牌** | **报价（元/3年）** | **备注** |
| XT052 | HIS系统 | 住院药房管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT053 | 病案管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT054 | 病人自助服务系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT056 | 高值耗材管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT057 | 门（急）诊挂号系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT059 | 门诊中药房管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT061 | 人力资源管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT063 | 中药库管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT064 | 药品会计管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT065 | 医技计价系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT066 | 医疗统计管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT067 | 医嘱计价系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT068 | 院感管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT069 | 一卡通管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT070 | 住院病人入、出、转管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT071 | 住院结算系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT072 | 门诊西药房管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT073 | 分诊排队叫号系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT074 | 检验排队叫号系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT075 | 西药库管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT076 | 门（急）诊护士工作站 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT103 | 门（急）诊医生工作站 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT104 | 住院医生工作站 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT105 | 住院护士工作站 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT106 | 门（急）诊收费系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT107 | 药库管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT125 | 门（急）诊输液室管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT126 | 药房排队叫号系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT128 | 移动医生工作站 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT131 | 临床路径管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT108 | LIS系统 | 医学检验中心系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT109 | PACS系统 | 放射信息管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT110 | 医学影像存储与通讯系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT111 | 超声信息管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT112 | 内镜信息管理系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT003 | 第三方接口 | HIS与医保异地结算软件系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  | **包含但不仅限于以上接口，** |
| XT006 | HIS与HRP系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT007 | HIS与居民健康卡接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT010 | HIS与精准扶贫接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT011 | HIS与新医保系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT012 | HIS与三医监管平台接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT014 | HIS与心理测量系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT021 | 全国三级公立医院绩效考核病案首页采集接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT023 | HIS与流感监测上报接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT027 | 华西“三统一”一期接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT028 | 发热门诊医疗服务检测数据上报接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT029 | 全国抗肿瘤药物临床应用监测接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT030 | 核酸检测信息系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT033 | 全国医疗保障一体化大数据平台接口（贯标） | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT035 | 临床用血数据质量接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT036 | 心电接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT038 | 医保接口改造（二期） | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT083 | 医保接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT089 | HIS与重症监护系统接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT139 | 对接电子健康卡系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT147 | 追溯码接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT148 | HIS对接国家传染病前置软件接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT155 | 依码付接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT156 | 影像医保价格调整接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT157 | 传染病数据交换平台接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT158 | 西药包药机接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT159 | 中药包药机接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT160 | 工伤联网结算平台接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT161 | 医保处方流转接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT162 | 重症医学远程管理平台与业务系统接口对接 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT118 | 数智大脑平台接口 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |
| XT095 | 防统方系统 |  | 深圳昂楷科技有限公司 |  |  |
| XT032 | 官方网站 | 网站租赁服务 | 四川锐狐网络科技有限公司 |  | 包含三级网络安全等级保护配套安全软硬件服务等网站整体租赁服务。 |
| 网站域名、SSL证书服务 | 上海锐成信息科技有限公司 |  |  |
| 网站IPV6流量服务 | 四川锐狐网络科技有限公司 |  |  |
| XT096 | 合理用药系统 |  | 北京普华和诚科技有限公司 |  |  |
| XT113 | 手术麻醉管理系统 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  | 含配套硬件维保 |
| XT114 | 输血管理系统 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT115 | 微信公众号 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT086 | 消毒供应追溯系统 |  | 四川腾势科技有限公司 |  |  |
| XT130 | 移动护理系统 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT116 | 移动护士工作站 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT117 | 疫情监测报告及医院感染管理系统 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT135 | 云胶片 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT136 | 支付宝小程序 |  | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT092 | 智能采血系统 |  | 珠海丰炎科技有限公司 |  | 含配套硬件维保 |
| XT137 | 智能分诊叫号系统 | 检查（超声、放射、心电、内镜）排队叫号系统 | 成都信通网易医疗科技发展有限公司 |  |  |
| XT090 | 重症监护系统 |  | 四川智康科技有限责任公司 |  | 含配套硬件维保 |

**(二）总体要求：**

（1）各潜在供应商须长期无条件配合协助医院全部通过国家卫健委电子病历系统应用水平分级评价5级（如后期正式公布更新标准替代本标准的，应按照最新标准对应相关等级达标，如：智慧医疗分级评价五级、国家卫健委国家医疗健康信息互联互通成熟度四级甲等测评、四川省卫健委智慧医院五星级评审要求（以最新政策文件为准）、公立医院绩效考核、三级医院等级评审中涉及本项目系统的相关联条款，以保证符合相关评审的要求（投标时需提供长期服务承诺函）。

（2）因政策、业务等需对本项目进行服务及数据迁移，医院业务需求灾备部署至其他云、本地、异地，各潜在供应商须无条件实施，且业务中断时间≤24小时，不得收取任何迁移、改造、配合、应急响应等费用，相关费用包含在投标总价中。

（3）本次项目系统之间对接通过集成平台进行交互，推送和接收通信标准以医院要求为准;如医院后续新建系统需与本项目系统接口交互的，各潜在供应商协助配合完成相关改造且不收取接口费用。当存在多种（2种或以上）接口方式时，各潜在供应商可提出建议接口方案，最终对接方式由医院确定。

（4）若出现院内其他相关联系统更换或者升级和本维保系统需进行政策性接口对接的情况，各潜在供应商必须无条件开放、开发接口，配合对接，并且保证系统的稳定运行，不得收取医院或者第三方任何接口费用，费用包含在投标总价中。

（5）各潜在供应商提供与第三方系统对接，政策性接口对接，检验、检查、治疗等设备接入的接口开发，领办单位、医联体、医共体或医院需求的医疗机构数据对接以及上级行政主管部门要求的系统对接不再向医院单独收取接口费用。

（6）各潜在供应商必须无条件配合本项目系统与医院大数据中心（全量取数，按需要提供实时或异步数据）进行对接，开放、开发相关接口，配合对接及调试，并且保证系统的稳定运行，不得收取医院或者第三方任何接口费用，费用包含在投标总价中。

（7）因评级达标工作需要和国家、省、市等政策性接口文件要求及医院的新增需求，如涉及到维保系统接口对接和业务改造，所需费用均包含在本次投标总价中。

（8）按照国家、省、市网络安全标准和政策要求进行安全建设，须支持密评防护,并做好该项目涉及的密码应用对接及密评相关工作，须满足医院自行或聘请的第三方网络安全等级保护测评第三级和商用密码应用安全性评估，对测评中出现的软硬件安全漏洞须及时修复、改造。此外，对上级相关部门单位及医院检查发现并提出须整改的安全漏洞，应在规定期间内完成整改，并提供第三方测评公司出具的测评报告(包括功能、性能、安全等测评)。费用包含在投标总价中。

（9）按国家、省、市等对信息系统安全性的要求，维保系统出现安全漏洞需无条件整改，同时，在各类安全检测活动中发现的安全隐患需无条件整改，产生的任何费用由各潜在供应商承担。

**（三）商务及其他要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 招标/采购要求 |
| 1 | 服务期限 | 3年，合同签订后5个工作日确定驻场人员，双方签署《入场确认单》之日起开始计算 |
| 2 | 交货地点 | 资阳市中心医院 |
| 3 | 报价要求 | 报价应包含软件维保、硬件维修更换、驻场人员薪酬、培训、差旅费、税费等所有费用，医院无须另支付其他任何费用 |
| 4 | 履约、验收要求与标准 | （1）按国家有关规定以及采购文件的质量要求和技术指标、采购文件及承诺与合同验约定标准进行验收；医院及各潜在供应商双方如对质量要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由医院在采购文件、响应文件中按质量要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收；（2）符合国家（或行业）相关标准并通过医院组织的验收考核，并严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）等政府采购相关法律法规的要求组织验收。3、如质量验收合格，双方签署质量验收报告。 |
| 5 | 款项支付方式、进度 | （1）服务期第一年结束后且完成《项目维护运行报告》、《服务评价考核表》，医院收到各潜在供应商出具的合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件30日内，按实际维保系统服务时间支付第二年度服务费。（2）服务期第二年结束后且完成《项目维护运行报告》、《服务评价考核表》，医院收到各潜在供应商出具的合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件30日内，按实际维保系统服务时间支付第二年度服务费。（3）服务期第三年结束后且完成《项目维护运行报告》、《服务评价考核表》，医院收到各潜在供应商出具的合法有效完整的完税发票及凭证资料，达到付款条件30日内，按实际维保系统服务赶时间支付第三年度服务费。（4）《项目维护运行报告》应包含每月系统运行状况、故障处理情况、维护工作内容等；《服务评价考核表》由医院根据各潜在供应商服务质量进行评分。（5）支付约定补充说明：实际付款金额以实际核算的服务总时间（即合同总金额/36个月\*实际服务月数）的维保服务费金额为准。服务总时间核算方式：因部分维护维保服务现已有单独的在有效期内的合同，该部分维护维保服务须在对应合同到期后，才开始本项目的维护维保服务。按单项服务价格的月均价格足月核算支付，不足1月不予支付，但应保证该期间服务的连续。 |
|  |  | （一）服务方式1.电话指导、远程维护、现场服务。2.现场服务：派遣1名有3年及以上实施经验的驻场人员作为本项目的服务人员（具备cache数据库操作能力）在现场进行办公，驻场人员实行坐班制度（与医院工作时间保持一致）。驻场人员应负责日常系统巡检、故障处理、数据备份、用户培训等工作，每周需向医院提交巡检报告。3.驻场人员人选：驻场人员由医院和各潜在供应商在签订维保协议时书面约定，在维保期内，若各潜在供应商派驻本项目的驻场人员能力不足，医院有权拒绝各潜在供应商推荐的驻场人员，并要求更换。派驻的驻场人员要相对稳定，未经医院允许不得随意更换。4.当驻场人员不能在规定时间内解决系统问题，需安排其他技术人员在规定的时间内到达现场帮助进行故障定位，并提出解决方案，最终指导排除故障。5.各潜在供应商应负责硬件产品主要部件、配件维修更换。质保期内，各潜在供应商对硬件（人为故意损坏除外）提供保修或更换（费用包含于项目总价中），经院方信息技术人员评估为硬件使用年限长达6年，无维修价值的将按医院流程报废，将不再进行配件升级。（二）服务响应时间1.提供7×24小时全天技术服务支持。①7×24小时随时电话响应。响应时间不得超过【10】分钟，日常故障（不影响业务正常开展，仅为系统功能异常）能立即解决的【30】分钟内解决，不能立即解决的3个工作日内解决，紧急重大故障处理要求见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 故障分类 | 现场到达时间 | 解决时间 |
| 紧急故障（导致系统瘫痪、无法正常开展医疗业务） | 现场到达时间≤1小时 | 解决时间≤2小时 |
| 重大故障（影响部分业务正常开展） | 现场到达时间≤2小时 | 解决时间≤4小时 |

对于现场驻场工程师无法解决的问题，经医院授权通过远程登录到医院网络系统进行故障诊断和排除。远程也未能排除故障的，应在【4】小时内安排级别更高、技术能力更强的上门服务，并在到场后在按约定时间排除故障并保证医院能够正常使用。中标方未在约定期限内到场维修的。②在非工作时间段，对于必须派人现场解决的问题，保证在收到现场服务通知后，驻场人1小时内到达现场，并在2小时内保证问题的解决。2.日常工作任务：驻场人员立即给予答复并着手解决。3.紧急攻关时刻：派遣的其他技术支持人员需在24小时内到达现场。（三）售后要求：1.各潜在供应商有售后服务能力，在服务期间，包括但不限于：提供软件产品维护、更新、升级、改版服务；需求优化、升级或改造；性能及功能故障排查、处理和维护；软件的功能增强性维护等应用软件系统扩充升级（其中包括：系统维护、跟踪检测）；系统日常问题故障处理、改正性维护、完善性维护、预防性维护、适应政策性修改、制作各类统计报表，完成审计等政策性的数据提取、核对等工作。提供因包含政策、医院规划等原因要求的系统及数据迁移；配合进行信创、密评相关改造等，费用均包含于项目总价中，不得再收取院方或第三方公司任何接口费。2.作息时间：驻场人员由医院进行日常工作管理，作息时间按照工作日（与医院工作时间保持一致）执行。除特殊情况并经医院同意外，驻场人员工作时间不得离开工作岗位。考勤、休假由各潜在供应商管理。3.各潜在供应商在进行软件升级、整改、发布操作时，必须提前以书面形式告之医院。至少包括：操作人员、操作时间、操作内容、后续影响且征得医院同意后进行操作。4.医院提出软件相关的问题或疑惑，各潜在供应商应主动积极解答或指导处理解决，不得推脱和消极对待。5.问题处理：驻场人员无法及时解决的问题，各潜在供应商须派遣更高级别储备人员（例如：驻场人员直接领导或更高级领导）及时到场解决。6.提供特殊保障服务：在重大节假日、省市级活动及其它特殊时期前巡查系统健康状态，各潜在供应商应确保系统（包含：服务器操作系统、数据库、应用服务、客户端）的正常使用，需要配合医院作好相应技术支持工作。7.文档管理和信息支持服务：提供日常安全检查相关记录；提供年度安全检查报告；提供维保期间系统维护日志及档案管理服务；提供培训中各类技术支持文档。8.周报、周例会制度8.1建立周工作报告制，定期向医院汇报运维工作情况；8.2周工作报告内容包括两部分：①每周运维工作总结、研发进度以及每周针对应用所做的产品升级或者新增研发功能。②遇到需要双方共同讨论完成的需求方案，驻场人员可向医院申请组织周例会，共同讨论制定解决方案。1. 非故障性的其他系统升级、优化、政策指令性等需求，应在政策指令要求的时限前完成（以需求正式提交时间为准），系统BUG修正时间不超过1周（以BUG确认时间为准）。每月需派工程技术人员现场进行回访，保障系统运行状态良好。
2. 对重大的技术问题，各潜在供应商应协调组织技术专家小组进行会诊解决，以确保系统的正常运行。
 |
| 6 | 违约责任与解决争议的方法 | 1. 医院与各潜在供应商双方必须遵守采购合同并执行合同中的各项约定，保证采购合同的正常履行。若一方违约，应向对方支付采购合同总金额的20%的违约金，但违约金总额最高不超过合同总金额的30%。违约金不足以弥补对方损失的，还应就不足弥补部分进行赔偿。
2. 如因各潜在供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给医院造成损失或侵害，包括但不限于医院本身的财产损失、由此而导致的医院对任何第三方的法律责任等，各潜在供应商对此均应承担全部的赔偿责任。
3. 服务期内，各潜在供应商若未按采购合同约定履行相应服务的，医院有权解除采购合同，各潜在供应商应向医院支付合同金额20%的违约金。
4. 医院下达限期整改通知书要求各潜在供应商限期整改，而各潜在供应商拒不整改或经两次整改仍达不到医院要求或采购合同约定标准的，医院有权单方解除采购合同，并要求各潜在供应商支付合同总金额20%的违约金，违约金不能弥补医院损失的，各潜在供应商还应就不能弥补部分进行赔偿。

1.各潜在供应商未按照合同约定履行义务，自签署**《入场确认单》**起5日内未派遣驻场人员的，每延迟一天，则按合同总金额的1%作为违约金支付给医院，逾期超过30个日历日，医院有权解除合同，各潜在供应商应当向医院支付累计的违约金，同时应向医院全额退回医院已支付合同款项。因各潜在供应商逾期履行合同义务，医院寻找第三人完成本项目全部或部分的，由各潜在供应商赔偿医院的损失及承担违约责任。2.各潜在供应商应保证所提供的服务完全符合中标文件要求。否则，医院有权解除合同，各潜在供应商应退回已付合同价款并按合同总价的20%支付违约金，如违约金不足以弥补医院因此遭受的损失（包括行政处罚等）的，应当予以全额补足。如各潜在供应商拒不支付赔偿款的，医院有权从应付费用中扣除。3.医院有权在该项目协议约定范围内享有各潜在供应商提供的合法合规的相关服务。医院有权对合同规定范围内各潜在供应商的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对各潜在供应商提供的服务质量。对医院认为不合理的部分有权下达整改通知书，并要求各潜在供应商限期整改。4.因各潜在供应商违约行为给医院造成损失的，违约金不足以弥补医院损失的，医院有权向各潜在供应商主张全部损失，包含但不限于：鉴定费、公证费、律师费、诉讼费、保全费、保全担保费等实现债权的全部费用，以上费用金额以开具的合格发票金额为准。5.若各潜在供应商开具的发票为虚假发票，或提供由他人开具的与实际经营业务不符的发票。因此引起发票无法认证、认证不符或其他任何因发票瑕疵导致发票作废等情形，由各潜在供应商承担相关责任。6.保密要求：各潜在供应商在服务过程中从医院获知的技术秘密、医院信息、临床科室信息等一切信息均负有保密责任。未经医院事先书面授权，各潜在供应商不得以任何方式向其它任何组织或个人泄露、转让、交换、赠与该信息或与任何其他组织或个人共同使用该信息。因各潜在供应商违反规定造成信息泄漏且给医院造成损失的，医院有权终止合同，不再支付后续款项，且医院有权追究其法律责任。7.各潜在供应商必须要求工作人员严格按照医院现场管理要求和工作纪律行事，对于各潜在供应商人员因工作原因在医院引起的各种工伤、安全事故，医院免于一切责任，由各潜在供应商承担全部责任。8.如因各潜在供应商工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给医院造成损失或侵害的，包括但不限于医院本身的财产损失、由此导致的医院对任何第三方的法律责任等，各潜在供应商对此均应承担全部的赔偿责任。9.各潜在供应商内部问题导致医院受到互联网领域（包括但不限于抖音、小红书、今日头条、微信公众号、快手、微博、问政四川）负面影响，应在2小时内控制负面影响并视负面影响的严重程度给予经济处罚5000元-27万元，且医院有权解除合同，并追究各潜在供应商相关责任。10.各潜在供应商在参与本项目采购过程中，因自身围标、串标或提供虚假材料（承诺）谋取中标等行为被质疑成立、投诉成立或被相关上级部门通报处罚的，医院有权解除合同，并追究各潜在供应商相关责任。解决合同纠纷的方式:合同在履行中发生争议，医院与各潜在供应商双方协商解决，协商不成的，任何一方可向医院所在地的人民法院提起诉讼解决。 |
| 7 | 维护和技术培训 | 各潜在供应商应负责提供培训计划，培训资料，一年不少于【4】次的培训。主要包括以下培训内容：a.现场培训。各潜在供应商应对医院指定的管理及运维人员提供集中的现场管理培训，培训讲授各种软件产品的安装、操作和应用软件系统的管理，使医院的系统管理人员能够熟练地对系统进行维护、维修、故障诊断和管理。系统安装调试完毕后，各潜在供应商应就系统软件及硬件的常规系统维护、系统设置、系统操作等对医院操作及维修技术人员进行培训，实现医院的相关人员能独立操作，实现维护人员能完成一般常见故障的维修工作。b.技术培训。各潜在供应商应对全体项目使用人员进行项目使用培训,培训内容包括：常规操作、异常处理、信息安全、应用系统前沿技术知识技能培训。 |
| 8 | 知识产权归属和处理方式 | ①各潜在供应商应保证在本项目使用（包括部分使用）的任何产品和服务时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由各潜在供应商承担所有相关责任和费用。②如采用各潜在供应商所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法获取该知识产权的相关费用。③医院享有本项目实施过程中产生的相关知识成果及知识产权的永久使用权。合同终止或中止或合同出现争议期间，各潜在供应商不得设置任何软件登陆密码等方式，限制医院正常使用。因各潜在供应商单方面限制导致医院无法使用软件造成各潜在供应商的损失，均由各潜在供应商负责及承担。 |
| 9 | 保密要求 | 1.各潜在供应商应自觉维护医院的利益，严格遵守保密等相关法律法规和医院规定，不得向任何单位和个人泄露医院的任何资料信息，不得利用所掌握的信息数据牟取私利，各潜在供应商须加强保密管理，对各潜在供应商的参与项目的工作人员开展背景审查、签署保密协议等措施，确保各潜在供应商及各潜在供应商参与人员不向第三方公开或披露任何保密信息，不论医院披露的信息采用直接、间接还是口头或书面等形式，只要涉及到医院未曾发表、公开或公众的信息，该信息即在的保密范围。（1）技术信息：包括涉及医院信息化建设中的技术信息，包括软件技术、数据、管理文件等；（2）人事信息：包括涉及医院的人事档案、薪酬、及考核等人力资源管理信息；（3）医院运行信息：包括涉及医院业务运行的各种信息，医院经营方向、经营决策、定价政策以及内部掌握的合同、协议、项目方案等；（4）财务信息：包括涉及医院的各项财务报表、成本及预算报告、员工工资等；（5）患者信息：包括涉及医院门诊、住院患者的相关诊疗信息，如患者基本信息、诊疗计划、病历信息、费用信息、处方等；（6）医院依照法律、法规或相关协议规定，对外承担保密义务的其他事项。2.未经医院书面批准，各潜在供应商不得以直接或间接方式向第三方透露医院相关保密信息，包括本项目的相关文件、技术方案、实施计划等相关信息。各潜在供应商不得将上述信息进行买卖，谋取不正当利益。3.各潜在供应商不得为药品生产、经营企业以及其他人员提供任何形式的医院药品、器械、耗材等使用信息，或各类商业目的的“统方”，不利用工作之便或个人关系为医药营销人员统方提供信息数据便利。4.对于医院向各潜在供应商提供的系统登录用户名和密码，各潜在供应商仅用于维护使用，不得擅自做其他用途或泄露给第三方。5.各潜在供应商不得利用医院提供的电脑和网络系统，私自连接外网，发送垃圾邮件、攻击网络和计算机系统，不得私自使用外来移动硬盘、U盘、光盘等移动存储介质，防止计算机病毒传播，危害网络信息安全。各潜在供应商不得在运行的信息系统上私自开发、挂靠与业务工作无关的软件或系统，不得发布通知或广告。6.各潜在供应商有违反保密的情形，无论故意与过失，应当立即停止侵害，并在第一时间采取一切必要措施防止保密信息的扩散，尽最大可能消除影响，并及时通知医院。7.各潜在供应商违反保密的规定，应承担由此产生的全部责任，至少包括律师代理费、诉讼费、差旅费、材料费、调查费、评估费、鉴定费等一切费用。同时各潜在供应商应向医院支付违约金，违约金的具体数额由甲乙双方协商确定。违约金数额并不影响受损害方向违约方要求损害赔偿。该等赔偿以受损害方实际遭受的损失为限。8.合同的变更、解除或无效，不影响本条款的效力，保密有效期一直有效。 |
| 10 | 安全管理要求 | 1.各潜在供应商必须遵守有关安全生产的法律、法规及医院相关安全生产管理规定，加强安全生产管理，各潜在供应商为该项目的安全责任人，建立、健全安全生产责任制度，完善安全生产条件，确保安全生产。2.各潜在供应商在项目供货、安装、实施、使用、维护服务、售后服务期间，各潜在供应商应严格遵守操作规程以及医院相应的规章制度或规定，各潜在供应商所发生的和因各潜在供应商引起的一切安全事故或劳动纠纷等，其责任均由各潜在供应商单方承担，与医院无关。且不得因此影响项目进度。3.各潜在供应商必须遵守有关网络安全法律法规及医院相关网络安全管理规定，因各潜在供应商过失导致网络安全事故发生，各潜在供应商应承担全部责任。4.各潜在供应商应定期对系统进行安全漏洞扫描和评估，及时修复安全漏洞，确保系统符合国家网络安全等级保护第三级的要求。5.若因各潜在供应商原因导致系统发生安全事故，各潜在供应商应在1小时内通知医院，并在24小时内提交事故报告和解决方案，同时承担由此给医院造成的全部损失 |
| 11 | 其他 | 1.各潜在供应商需单独提供承诺函，承诺在无法为医院提供维护服务时或各潜在供应商倒闭，需将维护期间产生的源代码提交给医院。2.各潜在供应商在提供维保服务期间和停止维保服务后，均对医院负有系统和数据保密义务，不得窃取、泄露医院任何数据和系统技术细节。若泄露医院任何数据和系统技术细节，一经发现，各潜在供应商须承担由此产生的一切法律责任。3.在服务执行过程中，若医院同各潜在供应商之间产生争议，或者因种种原因致使服务无法依照预期推进，双方均应秉持合作与互信的态度，通过友好协商和积极沟通，共同探索妥善的解决办法，按照医院需求保障服务的持续开展及项目目标的达成。 |

（四）数据库专项服务

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 内容 | 频次 | 方式 |
| 1 | 专职人员负责制 | 配备专职DBA，7\*24小时负责日常对接数据库相关问题的反馈、处理与跟踪。配置人员具有ORACLE专家认证资格。 | / | 电话/即时通讯软件（QQ,微信）/现场 |
| 2 | 数据备份日常检查服务 | 因出于对数据备份安全及备份执行有效性检查考虑，需要医院对在用数据库所有备份策略进行定期检查（如：DMP、RMAN备份，归档日志，双机备份软件等）确保其备份工作的有效执行，为数据安全提供有力保障。 | / | 远程 |
| 3 | 数据备份日常检查提醒服务 | 因出于对医院数据备份安全检查工作提醒的考虑，需要通过短信、电话、远程等方式定期提醒客户对数据备份的有效性进行检查，确保其能持续有效的运行。 | / | 远程 |
| 4 | 辅助故障定位服务 | 当故障涉及多个系统层面及多家供应商时，DBA运维工程师将从数据库层面协助用户进行故障定位，及时将故障根源告知用户，提高问题解决效率。 | / | 远程 |
| 5 | 数据库组件修复 | 一些数据库内部对象和组件可能会因为各种原因导致失效，引起数据库一些内部操作出现问题，如常见的DBMS包失效导致AWR报告无法获取，数据泵备份报错等等，我们在巡检中发现该类问题，会对失效过程和组件进行修复，保证数据库组件和内部包功能有效，有用。 | / | 远程 |
| 6 | 数据灾难恢复服务 | 因客户的支撑环境出现故障，如：停电，误操作，导致的数据库损坏，无法启动或无法登陆需要对应用数据库故障进行恢复处理，保证其恢复后，能正常使用。 | 发生时 | 远程/现场 |
| 7 | 数据安全检测 | 定时采集用户生产数据库负载、备份情况、告警日志等内容，采集结果如有异常，用户将会第一时间收到异常消息和邮件提醒。 | / | 远程 |
| 8 | 数据库安全巡检服务 | 现场对于用户进行的例行巡检工作，对数据库、操作系统、存储、网络等几十项安全指标进行一一的检查，出具符合规范的巡检报告。 | 4次/年 | 远程/现场 |
| 9 | SQL性能诊断和优化 | 对数据库性能进行跟踪监控，信息采集保存。出现某个操作卡顿，业务突然变慢，SQL执行效率低下的情况，根据现象在数据库层面进行分析诊断，定位问题可能出现的原因并进行必要的优化与调整 | / | 远程 |
| 10 | 数据库漏洞和安全补丁服务 | 根据用户过等保评审的需求或者安全公司漏洞扫描的需求，给用户部署最新的漏洞和安全补丁，保证用户的数据库安全符合等保要求。 | / | 远程/现场 |
| 11 | 数据库规划服务 | 在服务期内，根据HIS信息系统的运行要求为医院提供专业的数据库运行环境设计与规划数据库相关硬件、软件、安全容灾等服务。 | / | 远程 |

# 四、三甲综合医院同类项目案例

## 4.1四川省内（）家

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 医院名称 | 合同标的 | 合同金额 | 实施年份 | 验收时间 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |

## 4.1四川省外（）家

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 医院名称 | 合同标的 | 合同金额 | 实施年份 | 验收时间 |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| ... |  |  |  |  |  |

## 4.3三甲综合医院同类项目案例合同及验收佐证

# 五、维保服务方案

（包含以上内容，其他内容自拟）