**附件1：**

医院临床检验（LIS）系统整体运维服务参数要求

* 1. **项目总体建设内容**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 大类 | 小类 | 项目 | 数量 | 规格说明 |
| 检验信息管理系统 | LIS软件 | 检验信息管理系统维保 | 1 | 2023.07.01-2024.6.30 |

* 1. **项目技术要求**

**1.1项目名称：检验信息管理系统（LIS）运维服务**

1.2服务期限：一年。

1.3 服务地点：医院指定地点。

1.4维保服务清单：检验信息管理系统（LIS）

1.5检验科室及检验相关科室计算机信息管理系统（网络版）的维护和版本升级、硬件故障排除的技术支持（不包括更换硬件材料费）。

1.6 系统维护只接受在原有系统上维护，不支持系统重建改造。

1.7在约定收费标准内，不得额外向院方收取计算机信息管理系统的维护、同版本升级、故障排除、技术支持等相关费用。

1.8提供完整的突发故障解决方案。

1.9系统、各客户端、各接口出现异常情况时，要求可随时电话联系到负责工程师。接到院方报修电话后，电话、远程不能支持解决的，应安排工程师当日到达现场查找原因，提出解决方案，排除故障，直至系统恢复正常运行。紧急情况下要求工程师在两小时内到达现场。

1.10工程师在到达现场、排除故障后，需经院方签字确认，同时按院方要求做好相应的维修维护记录。

1.11每年至少两次向院方询问在使用过程中是否存在的新需求。

1.12每年至少一次对院方进行软件操作培训。

1.13每年至少四次进行例行数据库优化维护，确保院方检验科计算机信息管理系统数据的安全。

1.14每年至少四次为院方服务器进行正常维护，检查各服务是否正常运行，查看各服务日志是否异常，并出具巡检报告。

1.15每年至少三次对各厂家接口进行正常维护，保证接口正常运行。

1.16每年度至少一次向使用科室进行系统满意度调研，并提供满意度调研报告。1.17.每年度新增仪器接口，费用额外收取

1.18运维服务要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **服务内容** | **备注** |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | 自然日7\*24小时 |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | 自然日7\*24小时 |
| 电话支持 | 电话支持 | 自然日7\*24小时 |
| 季度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | 每季度1次 |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态 | 每月1次，巡查软件、硬件运行情况，保障系统因长时间运行从而导致异常关机、服务资源占满等故障情况。每月乙方需向甲方提供巡检报告、报修记录。 |
| 现场服务 | 系统出现问题，当远程不能解决时，提供上门服务（接到通知后2小时内到达现场，到场4小时内无法修理时应更换替代备件，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过1个工作日。） | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务报修记录。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障 | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录。 |
| 系统版本升级 | 升级至最新可用的系统版本 | 服务期内免费，服务结束后乙方需向甲方提供升级功能列表，并就新功能培训相关人员。 |
| 服务器迁移 | 由于服务器变更引起的系统迁移服务 | 免费 |
| 数据库优化 | 数据库优化维护，确保检验科计算机信息管理系统数据的安全。 | 每年至少四次进行例行数据库优化维护 |
| 数据备份 | 备份系统数据，确保系统数据安全有效 | 免费 |
| 数据恢复 | 恢复有效的备份系统数据 | 免费 |
| 现有仪器接口 | 所有在用的已连进LIS的仪器接口，外送标本接口 | 免费 |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供免费系统的使用培训与指导 | 每年1次 |

**评分内容**

**商务评分：**

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 评审内容 |
| **项目团队实力** | 供应商拟派本项目的技术人员中：具有高级系统分析师证书、高级架构师证书、中级系统集成项目管理工程师证书、中级网络工程师证书的一位工程师提供一项或多项证书。 |
| 供应商提供能够实现出现故障2个小时内到达现场进行维护的承诺函。 |
| **ISO三体系证书** | 供应商建立了ISO三体系证书。**评审依据：提供ISO9001质量管理体系、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书扫描件。** |
| 企业业绩 | 根据投标人(2020年8月至今)近三年内类似业 绩证明情况 (需提供项目合同复印件) |

技术评分：

|  |  |
| --- | --- |
| 对项目实施情况的服务方案  | 供应商项目组织实施方案的科学性、合理性、规范性和可操作性，包括①软件开发、②安装调试、③系统试运行、测试、调优、④应用开发培训、系统管理培训、系统运行维护培训，⑤实施场所、工作程序和步骤等内容。 |
| **服务质量 保证措施** | 投标人具有本项目的系统著作权证书并提供证书复印件 |
| 应急服务 | 供应商服务能与检验信息管理软件进行无缝对接，①产品服务端、②客户端、③消息端，均可服务多种系统环境，包含但不限于windows、linux。 |