

第三章 采购需求

一、评审点图例说明

- 1. 下述所有内容标注了“*”的条款为实质性条款，投标人必须按照招标文件的要求作出实质性响应，有一条负偏离则视为无效投标。
- 2. 商务要求中标注了“◎”的条款为评分项。

二、采购标的

序号	采购标的名称	数量	预算金额 (万元)	最高限价 (万元)	所属 行业	是否接 受进口 产品	要求/ 备注
1	武汉市全民健康信息市区一体化平台数据质量提升服务项目	1 项	25	25	软件和信息技术服务业	不接受	/

三、服务范围

本项目数据质量提升服务范围涵盖武汉市全民健康信息市区一体化平台的数据，重点在于数据采集后的预质控。投标人具体服务范围包括但不限于：

- 1. 数据源接入与评估：对平台接入的各类数据源进行评估，确保数据接口的稳定性和数据传输的准确性。
- 2. 数据采集预质控：在数据进入平台前，进行实时或准实时的数据清洗、校验、去重、标准化和格式转换，确保数据的规范性和可用性。
- 3. 数据质量规则定义与维护：根据医疗行业标准、业务需求和平台规范，定义并持续维护数据质量校验规则。
- 4. 数据质量问题追踪与修复：对识别出的问题数据进行深入分析，定位问题根源，并协助或指导相关方进行数据修复。
- 5. 数据质量报告与反馈：定期生成数据质量报告，向平台管理方和数据提供方反馈数据质量状况，并提出改进建议。

四、服务总体内容

- 1. 数据质量评估与分析：对平台现有数据进行全面质量评估，包括准确性、

完整性、一致性、及时性、有效性等维度；建立一套符合平台特点的数据质量指标体系，用于量化评估数据质量；深入分析数据质量问题的产生原因，是源头采集问题、传输问题还是处理问题。

2. 数据质量报告与沟通：按月、季度、年度提交数据质量分析报告，汇报数据质量状况、改进措施及成效。

3. 软件维护：软件维护主要负责软件方面的操作系统安装、运行维护、系统升级、故障排查、安装及安全管理。运维团队协助院方每年不定期对全院终端范围的针对应用系统的升级、更新、应用系统的安装调试，软件因升级或系统兼容性问题导致的报错，运维团队根据原厂或者信息部制定的解决方案去处理。

4. 协助采购人医院业务发展需求带来的需求调整、迁移等安装、调试工作，保障业务科室工作的正常开展。

5. 在服务过程中指导计算机应用人员形成规范操作的习惯，提高应用水平，并对日常使用中的问题进行反馈，以便信息中心加强设备应用的管理，提高设备使用效率。

6. 协助采购人医院开展全院职工的计算机相关操作培训及解决临床工作中所遇到的信息化问题，提高全院职工信息化应用操作水平，提高工作效率。

7. 完成采购人医院交办的与合同内运维相关的其他工作。

五、服务要求

1. 系统运维人员标准要求：驻场人员须具备同等规模医疗行业系统运维服务1年以上服务经验，熟练掌握服务器、数据库、中间件及常用业务系统的部署、监控与故障排查技能。

2. 系统运维工单处理时效要达到院方服务级别的需要；工单满意率需超过95%。

3. 服务级别及响应要求

服务项目	服务级别承诺值		
	响应时间	解决时间	维护标准
操作系统	电话响应：5 分钟 到达现场或远程支持：10 分钟	<60 分钟	1. 月超时（60 分钟）报修不超过 3 起。 2. 重复报修故障不得超过报修总

			量的 3%。
通用应用系统	电话响应：5 分钟 到达现场或远程支持：10 分钟	<30 分钟	1. 月超时（30 分钟）报修不超过 3 起。 2. 重复报修故障不得超过报修总量的 2%。
生产业务系统	按优先级别电话响应：5 分钟 到达现场或远程支持：10 分钟	<20 分钟	1. 月超时（20 分钟）报修不超过 1 起。
中间件系统	电话响应：5 分钟 到达现场或远程支持：10 分钟	<30 分钟	1. 月超时（30 分钟）报修不超过 2 起。 2. 重复报修故障不得超过报修总量的 2%。
系统安全服务	电话响应：5 分钟 到达现场：20 分钟	<30 分钟	1. 月超时（30 分钟）报修不超过 1 起。 2. 安全事件响应及时率 100%。

4. 以上服务级别及响应要求由服务方自行进行记录并提供数据分析和月度服务报告，投标人需根据运维平台记录数据进行核对做评价。

六、商务要求

序号	商务条款	要求	评审点
1	服务期	合同签订生效后一年。（合同期满后，采购人对中标人进行考核（考核表详见附件），若考核结果合格，根据《关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》财库[2014]37 号“采购需求具有相对固定性、延续性且价格变化幅度小的服务项目，在年度预算能保障的前提下，采购人可以签订不超过三年履行期限的政府采购合同。”在原合同条款不变的情况下可续签次年合同,最多续签 2 次，合同一年一签）。	*
2	服务地点	武汉市中心医院院内指定地点。	/
3	付款方式	（1）首付款：合同签订完毕，采购人收到投标人开具相应税票后的 10 个工作日内，采购人向	*

		投标人支付合同总金额的 40%作为首付款。 (2) 进度款：服务期满 6 个月，两个季度《服务评价报告》均为合格及以上，并提交所有项目提交物后，采购人收到投标人开具相应税票后的 10 个工作日内，采购人向投标人支付合同总金额的 30%作为进度款；若存在《服务评价报告》不合格情况，按监理和审计出具报告执行。 (3) 验收款：合同约定的服务期满后，前几季度《服务评价报告》均为合格及以上，并提交所有项目提交物后，进行审计，经审计确认且采购人收到投标人开具相应税票后的 10 个工作日内，采购人支付至总合同审定金额的 100%给投标人；若存在《服务评价报告》不合格情况，按监理和审计出具报告执行。 投标人开具相应金额的发票给采购人后，采购人采用银行电汇的方式付款。	
4	报价要求	本项目采取人民币总价报价，投标报价包括供应商完成本项目所需的一切费用，包括但不限于项目实施、售后服务、运维服务、培训服务、人员、相关税金等一切费用。如有漏项，视同已包含在合同总价中，供应商所报价格在服务期内不得修改。	*
5	售后服务要求	(1) 数据质量专项售后服务要求 1) 服务商须对医院现有业务平台数据开展常态化全面质量评估，围绕数据准确性、完整性、一致性、及时性、有效性五大维度逐项核查，结合医院业务实际搭建专属可量化的数据质量指标体系，精准定位数据问题根源，区分源头采集、传输链路、后台数据处理三类成因并形成问题台账。 1) 严格执行定期报告机制，每月、每季度、每年度正式提交数据质量专项分析报告，内容包含当期数据质量整体评价、现存问题清单、整改优化措施及整改落地成效，持续推进数据治理，保	/

		障医院数据合规、准确、可利用。 (2) 信息化系统运维及综合技术售后服务要求 1) 负责全院软件系统运维保障工作, 涵盖操作系统安装、日常运行值守、版本升级、故障排查处置、系统安全管理等; 配合院方不定期完成全院所有终端应用程序升级、重装、安装调试工作, 对于系统升级、兼容性冲突导致的报错故障, 严格按照原厂技术方案及医院信息管理部门要求完成整改闭环, 确保系统稳定运行。 2) 主动配合医院业务拓展, 完成因业务需求变更产生的系统参数调整、数据迁移、环境部署与调试工作, 保障临床及行政各科室日常业务不间断正常开展。 3) 在日常服务过程中对院内计算机操作人员进行规范化操作指导, 引导规范使用习惯, 收集终端使用过程中的共性问题反馈至医院信息中心, 辅助优化设备管理、提升软硬件使用效能; 定期组织全院职工计算机及信息系统实操培训, 现场快速处置临床一线信息化使用故障, 提升全院人员信息化应用能力与办公诊疗效率。 4) 无条件承接医院交办的本合同运维服务范围内其他临时性、辅助性工作任务, 建立快速响应服务机制, 全程做好技术支撑与售后保障。	
6	保密要求	(1) 投标人必须和采购人签订保密协议, 投标人必须与参加此次项目的所有项目组成员签订保密协议, 在合同签订时一并提供给采购人。 (2) 投标人具体实施项目中的重要资料和结果, 在项目实施期间和实施结束后, 投标人不得带离该地点。 (3) 投标人对本规范书中的内容及在应标过程中接触的设备信息、数据资料等负有保密责任, 不得泄露给任何第三方。无论投标人中标与否, 其对上述内容的保密责任将长期存在。 (4) 投标人应保守在测评活动中知悉的国家秘	/

		密、商业秘密和个人隐私，防范测评风险。 (5) 投标人应对测评人员进行安全保密教育，与其签订安全保密责任书，规定应当履行的安全保密义务和承担的法律責任，并负责检查落实。	
7	违约条款	(1) 投标人签署合同但不提供相应的技术维护服务，或采购人评价供应商服务合格，但拒绝支付服务费用的情况，视为违约。违约方需向对方支付违约金，违约金每 5 个工作日为合同总价的 1%，违约金的总额不超过合同总价的 10%。 (2) 如果非供应商原因或供应商不可抗力因素造成供应商未能按期完成工作的，则供应商不承担由此产生的逾期未完成工作的责任。	/
8	质量要求	无重大缺陷及安全隐患。	/
9	信息安全要求	投标人配合采购人落实网络信息安全管理所提出的相关技术要求和管埋要求，对于各类网络安全检测发现的问题，供应商提供技术支持，配合整改。	/
10	考核验收标准	由采购人组织项目验收及考核： (1) 当投标人的服务总分等于或大于 95 分时，采购人支付 100% 的服务进度款。 (2) 当投标人的服务总分低于 95 分时，则低于部分中的每 1 分采购人扣减投标人 1% 的合同款。 (3) 总的扣除费用最多不超过合同总金额的 10%。 (4) 当投标人的服务出现重大失误或造成采购人损失的，出入可单方面提出终止合作。	/
11	分包转包	投标人不得将本项目进行分包、转包。	/
12	项目团队经验	拟投入本项目的项目团队成员具有医疗数据治理、数据质量管理、数据标准化、数据预质控等相关项目经验。证明材料包括但不限于项目参与说明、项目成果材料、系统截图、技术文档、业主证明材料，其中之一即可，或其他能够体现相	◎

		关经验的材料。	
13	软件著作权	投标人具有如下类别软件著作权： （1）“医院综合管理”类； （2）“数据安全”类； （3）“数据支撑”类； 著作权证书功能须匹配上述业务能力主题并覆盖业务能力范围(如为自主开发的提供著作权证书彩色复印件并加盖投标人公章,如为租赁或购买的需同时提供租赁或购买合同并加盖投标人公章)。	◎
14	项目团队成员	拟投入本项目的项目团队成员需具有高级技术职称证书（系统架构设计师、系统集成项目管理工程师为高级、软件设计师为中级）（需提供有效的职称证书、劳动合同关键页）	◎
15	服务承诺	投标人提供书面服务承诺函，内容包括但不限于： （1）内容保密承诺。 （2）故障应急响应保障承诺。 （3）持续优化承诺。	◎
16	其他要求	投标人需针对本项目提供项目重点难点分析及针对性措施、团队人员配置方案、数据质量提升方案、项目实施方案、数据问题整改闭环能力、售后服务方案，要求方案完整、合理、科学。	◎