**温州市中医院病案系统维保项目采购文件**

**一、项目名称**：温州市中医院病案系统维保

**二、采购方式：**公开遴选（非政府采购）

**三、预算金额：**5万元/年

**四、项目概况**

温州市中医院在用病案系统（系统包含但不仅限于国家医院质量监测系统HQMS住院病案首页数据上报服务、浙江省绩效平台DRGs住院病案首页数据上报服务、绩效平台病案信息采集接口开发服务、电子病历传输病案web接口开发服务、临床路径上报服务等模块）已过免费维护期。目前，为保障病案工作的平稳运转，供应商需对病案系统继续提供运维服务以及功能需求开发工作，主要包括国家医院质量监测系统HQMS住院病案首页数据上报服务、浙江省绩效平台DRGs住院病案首页数据上报服务、绩效平台病案信息采集接口开发服务、电子病历传输病案web接口开发服务、临床路径上报服务等模块的维保服务，提供技术支持，保障系统平稳运行，提高工作效率，全面提升管理质量。

**五、服务期限及付款方式**

1、服务期限：1年，自合同签订之日起计。服务期满后，若满意度报告合格，根据医院相关采购管理办法可续签一年的合同。同时新一年度的承包合同服务要求与上一年度相同且承包总价不高于上一年度承包总价。

2、付款方式：在服务期半年期到后支付合同总金额的50%，服务期满后支付合同总金额的50%。

**六、服务具体要求**

# 1、技术服务范围（以下罗列出系统主要几个模块，但不仅限于下方所列模块）

## 国家医院质量监测系统HQMS住院病案首页数据上报服务

表1国家医院质量监测系统HQMS住院病案首页数据上报软件参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 功能参数 | |
|  | | 基础功能维护：  上传HQMS所需与国家版要求的映射表；疾病、手术、代码损伤中毒E代码、肿瘤M代码、麻醉代码、籍贯代码、省市地址与国家版要求的代码对照；医护人员职业许可证维护。 |
|  | | 内嵌质控：  1）质量数据分析：能生成病案首页产生的相关指标及图表，并可导每项指标的明细数据，包括但不限于如：各类单病种质量指标及明细、手术占比及明细、四级手术占比及明细、微创手术占比及明细、手术并发症发生率及明细、I类切口手术部位感染率及明细等；  2）HQMS上传前进行所有数据（包括附页数据）质量审核，并按相关文件要求按时上传国家平台；  3）上传文件校验结果自动获取，用户可直接在系统查看成功结果与失败详情；  4）首页问题数据自动修正+自定义修正双模式；  5）首页无法获取的数据可自定义填充（如：执业证编号、日间手术项目；  6）对应表关系自定义指定（如：科室、麻醉方式、联系人关系…等等）；  7）系统预设 ICD 编码映射表标准数据，可自动对照，无需大量手工整理与匹配。 |
|  | | 数据来源：  数据来源从病案首页及医院其他系统自动获取数据；附页数据维护页面。 |
|  | | 统计报表：  日间手术维护；微创手术目录维护；四级手术目录维护；单病种统计；医疗质量相关指标统计。 |

## 浙江省绩效平台DRGs住院病案首页数据上报服务

表2浙江省绩效平台DRGs住院病案首页数据上报软件参数

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 功能参数 |
|  | 病案系统疾病代码与疾病分类代码国家临床版2.0代码对照：  I、自动匹配：实现病案疾病代码与国家临床版2.0智能匹配；  II、名称匹配：实现病案疾病代码与国家临床版2.0名字完全匹配；  III、代码匹配：实现病案疾病代码与国家临床版2.0代码完全匹配；  IV、名称代码匹配：实现病案疾病代码与国家临床版2.0名称和代码完全匹配；  V、手工匹配：实现病案疾病代码与国家临床版2.0用以上四种方式不能都不能匹配上通过手工相近名称或代码靠的方式匹配。 |
|  | 病案系统手术代码与手术操作分类代码国家临床版3.0代码对照：  I、自动匹配：实现病案手术代码与国家临床版3.0智能匹配；  II、名称匹配：实现病案手术代码与国家临床版3.0名字完全相同匹配；  III、代码匹配：实现病案手术代码与国家临床版3.0代码完全相同匹配；  IV、名称代码匹配：实现病案手术代码与国家临床版3.0名称和代码完全相同匹配；  V、手工匹配：实现病案手术代码与国家临床版3.0用以上四种方式不能都不能匹配上，通过手工相近名称或代码靠的方式匹配。 |
|  | 病案系统损伤中毒E代码、肿瘤M代码、麻醉代码、职业代码、关系代码与国家临床版2.0代码对照：操作方式参照：病案系统疾病代码与疾病分类代码国家临床版2.0代码对照，病案系统手术代码与手术操作分类代码国家临床版3.0代码对照。 |
|  | DRGS住院首页数据文件生成及上报：  DRGS上报系统是通过卫统四表文件转换生成DRGS上报文件格式，所以用户要先在病案系统中导出卫统四表； |
|  | 文件导出：  用户要先在病案系统中导出卫统四表文件，然后导入DRGS上报系统； |
|  | DRGS住院首页数据文件上传对接：通过院内病案首页统计系统采集病案信息,按照国家卫生计生委要求生成DBF或CSV文件,登录网络平台,输入用户名，在上传界面选择已生成好的drgs上报文件（DBF或CSV文件格式），即可上传数据到平台服务器。 |

## 绩效平台病案信息采集接口维护服务

表3绩效平台病案信息采集接口参数

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 功能参数 |
|  | DRGS接口程序实现两种方式上传：   1. 选择相应的出院日期手工上传业务数据。 2. 根据病案编码人员的录入日期实时上传业务数据、保证业务数据的时效性。 |
|  | 业务逻辑：  接口程序上传的各个指标业务数据进行逻辑的校验、字典数据对照之后传入HIS中间表。 |
|  | 系统设计、标准：  系统根据甲方指定的第三方公司提供的接口标准文档设计、整体建设严格遵循行业相关标准，并符合甲方信息化规划安全及系统建设规范。 |

## 电子病历传输病案web接口维护服务

表4、电子病历传输病案web接口参数

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 功能参数 |
|  | 方案流程：  医院管理系统（HIS）或电子病历，将病案统计管理系统所需的接口表数据，通过web接口方案进行逻辑质控、值域质控、数值质控后写入病案统计管理系统接口中间库中（bajk），并反馈结果信息给His，病案人员在病案统计管理系统中进行数据审核操作将数据存入正式库(batj)。 |
|  | 具体实现步骤说明：  1）病人在出院后(或者财务日结后)由住院管理信息系统将病人的病案相关信息写入病案接口数据库中。  2）统计相关信息由医院信息系统中各个相关子系统，例如住院收费系统、门急诊收费系统、手术麻醉系统、医嘱管理系统(病区医生/护士工作站)进行录入或生成。  3）病案统计管理系统在接收到接口数据后，由系统操作人员进行数据审核或弃审操作。通过审核，确认数据正确后将接口表数据接收到病案统计管理系统中，由病案系统操作员对病人的病案信息和统计相关数据进行补充和完善；对于错误数据，进行弃审操作，放弃进行数据转换 |
|  | 接口获取方式：  通过WebApi调用获取。 |

## 临床路径上报服务

表5临床路径上报软件参数

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 功能参数 |
|  | 临床路径上报数据接口规范：  临床路径上报部分数据需电子病历/his系统将数据按要求写入到中间表，接口将数据拼装后生成上报文件。 |

# 服务内容与标准

## 维护服务内容

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，由供应商为温州市中医院（以下简称“采购人”）提供病案管理相关服务的维护服务。服务内容包括：功能应用维护、数据维护、培训等其他服务与系统功能提升开发服务四部分。服务方式包括：远程维护、电话维护、现场维护。

表6服务条款清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **服务方式** | **响应时间** |
| 功能应用维护 | | | | |
| 1 | 咨询服务 | 软件功能的应用咨询 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 1小时内响应 |
| 2 | 故障排除 | 软件应用过程中出现功能错误，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场 | 30分钟内响应 |
| 3 | 报表维护 | 现有报表格式、数据调整、修改  报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 2小时内响应 |
| 4 | 需求变更 | 已应用模块范围内的功能需求调整、修改。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 2小时内响应 |
| 5 | 日常维护 | 协助建立日常维护记录，定期与系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 2小时内响应 |
| 数据维护 | | | | |
| 6 | 数据恢复 | 根据医院实际拥有的最新备份数据，帮助医院进行数据恢复。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场 | 1小时内响应 |
| 7 | 数据调整 | 因操作不当或其它原因造成数据出现部分或全部错误，协助系统维护人员进行数据调整。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场 | 1小时内响应 |
| 8 | 数据及系统 迁移 | 根据医院的要求将系统部署到新服务器中，并完成系统调试工作，确保使用正常。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场 | 法定工作日预约 |
| 9 | 特殊服务 | 系统灾难发生时，维护方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ、现场 | 立即响应 |
| 培训 | | | | |
| 10 | 维护培训 | 因人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。 | 现场 | 法定工作日预约 |
| 11 | 热线服务 | 提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 法定工作日 |
| 12 | 问题解答 | 解答系统及数据库疑难问题。 | 微信、电话、电子邮箱、网络远程、QQ | 法定工作日 |
| 功能提升 | | | | |
| 13 | 系统功能提升 | 已应用模块的功能需求提升。如升级工作量小于等于5个工作日，则免费进行升级。如果升级工作量超过5个工作日，另行收取开发费用，费用由双方协商。 | 远程开发、现场开发 | 2小时内响应 |
| 14 | 重大事件支持 | 因现场面临检查或重大事件需求时，维护方安排工程师进行现场支持 | 现场 | 双方提前预约 |
| 其它服务 | | | | |
| 15 | 巡查服务 | 1、每年定期安排工程师提供服务器巡查服务，巡检内容包括：服务器内存情况评估、硬盘情况评估、系统运行稳定性评估等；提供专业化服务器巡查报告，并基于报告内容给出专业化解决方案。  2、服务期内，定期隔月上门回访，所有上门服务产生的费用均不再收取。 | 网络远程、现场 | 定期服务 |

## 服务形式

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，由供应商为温州市中医院安排专属客服为客户提供如下服务：

1.）系统保障：乙方要保障系统软件的正常运行。

2.）软件Bug：免费提供现有软件Bug升级补丁。

3.）系统使用咨询：乙方工程师回答甲方病案人员软件操作方面、报表统计方面、数据上报方面的疑问。

4.）病案人员再培训：乙方工程师对甲方新上岗的病案人员进行理论和软件操作上的再培训。

5.）信息科人员再培训：乙方工程师对甲方信息科人员在系统的安装、数据库维护和备份等方面再培训，确保甲方信息科人员掌握一定技能。

6.）数据迁移：如果甲方有要求，乙方帮助甲方对系统软件服务器进行迁移，软件客户端的重新配置，确保软件正常使用。

7.）资料共享：甲方通过电话、传真、电子邮件、qq微信发送的国家政策、经验技巧和软件维护的一些预防性措施，获得最新的软件产品信息和技术指导。

8.）接收客户投诉：乙方向甲方开通"客户投诉"通道和投诉电话，接受甲方投诉，对每一个投诉都会给予甲方一个处理结果。

9.）定期回访：乙方工程师定期以电话、在线工具、现场方式回访，解决用户使用系统过程中遇到的问题，并收集用户反馈意见和建议，现场回访乙方工程师填写工程服务单，甲方相关负责人签字确认。服务期内，定期隔月上门回访，所有上门服务产生的费用均不再收取。

10.）提供一年7\*24原厂服务，由资深工程师实施。故障报修的响应时间：周一至周五9:00～17:00期间为2小时。若电话中无法解决，24小时内到达现场进行维护。

**七、定标方法**

1、确定中标候选人

1.1由评标委员会确定中标候选人。

1.2评标委员会依据法律、法规及招标文件有关规定按评审后得分（即技术分与商务分之和）由高到低顺序排序，得分前二名的投标人确定为该项目的第一和第二中标候选人（得分相同报价低的排序第一；得分且报价相同的，技术指标优的排序第一）向采购人推荐。

2、确定中标人

2.1采购人按照评标报告中推荐的中标候选供应商顺序确定中标人；也可以事先授权评标委员会按照推荐的中标候选供应商顺序直接确定中标人。中标候选人并列的，采取随机抽取的方式确定。

2.2如中标人放弃中标、或未能在规定时间内与采购单位签订合同的；或者经质疑，采购人审查后，确因排名第一的候选人在本次采购活动中存在违法违规行为或其他原因使质疑成立的，采购人可以视情况直接确定排名第二的候选人为中标人或重新组织招标。

3、中标人确定后，采购人将在温州市中医院官网公告中标结果，采购人向中标人发出中标通知书。

**八、评分细则**

1、技术分的评定（70分)（权值70%）

各评委成员按下列评分项目进行评判，每人一张评分计算票，并记名。投标文件各项评分内容由评标委员会成员各自评分，如某张票的一个因素项目超过规定的范围，则该张票无效。各评标委员会成员对各投标人的各项评分内容评分的算术平均值为各投标人技术分得分（小数点后按四舍五入保留2位）。

2、商务标（报价）30分（权值30%）

满足招标文件要求且报价最低的报价为评审基准价，其余投标人报价与该基准价对比，计算出商务报价评分值（保留小数2位）：

1）有效投标人的报价等于评审基准价时其报价分为满分30分；

2）其他投标人的价格分按以下公式计算：

报价得分=（评分基准价/投标人投标报价）× 价格权值 ×100（保留小数2位）

3、有效投标人的综合得分为技术分和商务（报价）分的总和。

4、评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

# 九、附件

**1、技术评分：满分70分**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分内容 | 评分细则 | 分值 |
| 1 | 对本项目维护信息系统的了解；技术路线、架构、功能的掌握 | 了解准确、认识深刻，能完全响应项目要求，得10分；  了解基本准确、认识有一定的深度，基本响应项目要求，得6分；  了解不够详细、认识一般，项目要求响应有部分偏差，得4分；  了解不够、认识不够，不能响应项目要求，得2分；  不提供不得分。 | 10分 |
| 2 | 维护服务方案与措施 | 维护方案设计合理性高、准确性强、具体完善，包含有总体服务思路、服务策划、服务措施、服务方式的得满分，得10分；  维护方案设计准确、认识有一定的深度，能基本响应项目要求，得6分；  维护方案设计不详细、认识一般，项目要求响应有部分偏差，得4分；总体服务方案设计不合理、认识不够，不能响应项目要求，得2分；  不提供服务方案与措施不得分。 | 10分 |
| 3 | 维护质量保障措施 | 修改、完善、调整和维护完全不会影响到原有系统结构、功能，能确保系统稳定、安全运转，得15分；  修改、完善、调整和维护基本不会影响到原有系统结构、功能，基本确保系统稳定、安全运转，得11分；  修改、完善、调整和维护会影响到原有系统结构、功能，不能确保系统稳定、安全运转，得8分；  修改、完善、调整和维护会严重影响到原有系统结构、功能，不能确保系统稳定、安全运转，得3分；  无方案，不得分。 | 15分 |
| 4 | 维护服务的内容及响应 | 服务内容详细具体，可行性高，优于系统维护服务要求的，得6分；  服务内容基本完整，具有一定可行性，满足系统维护服务要求，得4分；  服务内容一般，可行性一般，个别不满足系统维护服务要求的，得2分；服务内容简单、可行性差，有3项及以上不满足系统维护服务要求的，得1分；  无方案，不得分。 | 6分 |
| 5 | 人员配备方案 | 提供人员配备方案，需包含有组织架构、人员保障措施、人员岗位职责，方案设计突出，人员配置合理性高，得6分；  提供人员配备方案，包含有组织架构、人员保障措施、人员岗位职责，方案设计良好，人员配置合理，得4分；  提供人员配备方案，包含有组织架构、人员保障措施、人员岗位职责，方案设计一般，人员配置一般，得2分；  提供人员配备方案，对于组织架构、人员保障措施、人员岗位职责等描述有缺项，方案设计简单，人员配置单一，得1分；  无方案，不得分。 | 6分 |
| 6 | 技术培训方案 | 提供的技术培训方案合理、详细、可行，得3分；  提供的技术培训方案基本合理、可行，得2分；  提供的技术培训方案合理性及可行性一般，得1分；  提供的技术培训方案不合理、不可行，得0分；  无方案，不得分。 | 3分 |
| 7 | 投标人运维服务能力证明 | 投标人应具有信息技术服务标准符合性证书，获得评估等级2级及以上的得3分；  拥有评估等级3级的得2分；  拥有评估等级4级的得1分；  不提供，不得分。 | 3分 |
| 8 | 投标人技术人员的专业程度、学术支持度 | 投标人项目团队中项目管理人员应具有信息系统项目管理师或者PMP认证证书，提供有效期内证书复印件得2分；  未按要求提供有效的证明材料的，不得分。 | 2分 |
| 9 | 投标人软件开发能力 | 投标人需提供由国家版权部门颁发的计算机软件著作权登记证书复印件（与本项目系统相关）的著作权：  病案管理软件、HQMS、疾病相关分类Drgs数据上报软件，全部提供得9分，少提供一个扣3分，扣完0分为止。 | 9分 |
| 10 | 投标人综合服务支撑能力 | 投标人承诺在接到招标人通知后1小时（含）内到现场的得3分；  投标人承诺在接到招标人通知后在1-1.5小时（含）内到现场的得2分；投标人承诺在接到招标人通知后在1.5-2小时内（含）到现场的得1分；投标人承诺在接到招标人通知后2小时以上到现场，得0分。 | 3分 |
| 11 | 投标人近3年来同类业绩情况 | 自2021年1月1日至今投标人具有的同类项目（需包括电子病历/病案的维保服务内容）业绩，每提供一个得1分，本项满分得3分。  注：提供业绩合同或协议（要点至少包括签约时间、项目名称、标的范围和双方盖章、签订时间等）复印件，业绩时间以合同或协议签订时间为准；不提供或提供的材料不符合要求的，不得分。  （与同一采购人签订的多份合同视为1个业绩） | 3分 |

1. **价格评分：满分30分**

**报价一览表**

项目名称：温州市中医院病案系统维保

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 报价（人民币元） | 备注 |
| 1 | 温州市中医院病案系统维保 | 大写： |  |
| 小写： |

**说明：**

**1、全部报价均为税后价。**

# 2、投标总价应包括本项目整个服务期所需的一切设备、材料、软硬件、人工、工具、设备、保险、交通、利润、税金（包含须由投标人承担的各种税费）、其它需投标人承担的费用及潜在可能涉及的一切费用。投标人应认真计算可能发生的各相关费用并计入投标报价内，在项目实施过程中不得藉此要求增加任何费用。如上述没有提及但该项目仍需要的内容，请投标人自行考虑一并计入投标报价中（未计入的，视为投标人的优惠）

# **3、不提供此表格将被视为没有实质性响应文件。**

**4、报价超过预算金额按无效标处理。**

供应商全称（盖章）：

供应商代表（签字）：

日 期：