**采购需求**

**（供参考，具体内容以采购文件为准）**

**前注：**

1.本采购需求中提出的服务方案仅为参考，如无明确限制，供应商可以进行优化，提供满足采购人实际需要的更优（或者性能实质上不低于的）服务方案，且此方案须经磋商小组评审认可。

2.下列采购需求中：

（1）如属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则供应商所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能产品认证证书。  
 （2）如涉及商品包装和快递包装，供应商应当执行《关于印发〈商品包装政府采购需求标准（试行）〉、〈快递包装政府采购需求标准（试行）〉的通知》（财办库〔2020〕123 号）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

3. 如采购人允许采用分包方式履行合同的，应当明确可以分包履行的相关内容。

**一、采购需求前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | 条款名称 | 内容、说明与要求 |
| 1 | 付款方式 | 合同签订后采购人支付年度合同款的60%，剩余年度合同款在年度服务期满后一次性付清 |
| 2 | 服务地点 | 肥东县境内，具体以采购人指定地点为准 |
| 3 | 服务期限 | 首次服务期限为一年，本项目可续签合同，续签不得超过两次，总服务期限不超过三年（合同一年一签） |
| 4 | 本项目采购标的名称及所属行业 | 标的名称：肥东县2020年卫生健康信息化智慧医疗建设项目运维项目  所属行业：其他未列明行业 |

**二、项目概况**

为保障肥东县卫健委数据机房及信息化系统相关软硬件的安全、高效、稳定的运行， 本项目需对机房相关硬件进行维保服务及相关业务信息软件维护服务，提供系统售后、软件升级、需求分析、数据维护、机房硬件、全民健康信息平台及系统的安全保障等相关运维服务，防火墙、病毒网关、堡垒机等以上清单设备的规则库、入侵防御、病毒库等相关软件的更新升级，不同级别不同标准不同人数要求的二线技术支撑服务，网络链路租赁、IDC机房租赁，3人驻点服务等。

注：本项目还包含网络安全等级保护测评内容，该部分内容允许专业分包，成交供应商可将该部分内容分包给具备相应资质的企业实施，本项目在实施过程中所有责任均由成交供应商承担。

**三、服务需求**

**（一）医疗业务系统软件运维服务要求**

**1.全民健康信息平台**

成交供应商需支撑全民健康信息平台系统功能及子系统包括：平台基础服务、数据资源中心、业务集成平台、数据质量监控、区域检验系统、区域影像系统、区域心电系统、大数据应用等功能的维护、更新、升级等工作。

用户范围主要包括：县卫健委、委直属机构、乡镇医院、村卫生室（社区服务站）相关工作人员及卫健委授权同意的其他用户。

成交供应商需根据系统功能及用户范围，提供运维服务，内容包括但不限于：

（1）全民健康平台系统功能配置、操作培训、疑问解答；

（2）统一目录维护与更新；

（3）数据传输稳定性保障、校验规则配置与更新、校验处理、清洗与提取、质量保证；

（4）报表数据核对与需求升级；

（5）协同服务相关接口配置、调试及故障处理；

（6）现有已建系统在用功能更新与升级。

基于已建全民健康信息平台系统的基础上，按省、市、县卫健委主管部门要求的新增功能、接口对接均包含在本次服务范围内，相关费用包含在报价中，采购人不再另行支付费用，政府其他部门需要新增功能、接口对接事宜，成交供应商须配合采购人完成任务。

**2.全县医院管理系统**

成交供应商需支撑HIS系统功能及相关系统包括：标准数据维护系统、收费系统、门诊工作站系统、住院医生工作站、住院护士工作站、电子病历系统、药库管理系统、药房管理系统、财务统计与查询系统、院长查询与决策系统、院内临床路径、院内感染系统、检验信息管理系统（LIS）、医学影像存档和通讯系统（PACS）、心电系统等功能的维护、升级、迭代等工作。

用户范围主要包括：县卫健委、乡镇卫生院等相关工作人员。

成交供应商需根据系统功能及用户范围，提供运维服务，内容包括但不限于：

（1）系统功能配置、操作培训、疑难解答；

（2）现有已建系统在用功能的版本管理、升级管理；

（3）电子病历模板的维护与更新；

（4）现有已建系统在用功能个性化需求、方案调整、配置与升级；

（5）新增检验、检查设备系统配置与接入；

（6）相关数据统计、报表设计与升级；

（7）县级平台业务协同、智医助理等现有在用接口维护。

基于已建全县医院管理系统的基础上，按省、市、县卫健委主管部门要求的新增功能、接口对接均包含在本次服务范围内，相关费用包含在报价中，采购人不再另行支付费用，政府其他部门需要新增功能、接口对接事宜，成交供应商须配合采购人完成任务。

**3.全县公共卫生管理平台**

成交供应商需支撑公共卫生管理平台功能与包括：基本医疗、基本公共卫生、家庭医生签约、“两卡制”、绩效考核等功能的维护、升级、迭代等工作。

用户范围主要包括：县卫健委、县疾控中心、乡镇卫生院、村卫生室（社区服务站）相关工作人员。

成交供应商需根据系统功能及用户范围，提供运维服务，内容包括但不限于：

（1）系统功能配置、操作培训、疑问解答；

（2）签约、两卡制、绩效考核方案的维护与更新，满足当前业务需要；

（3）根据国家基本公共卫生服务规范标准的调整及时更新现有系统；

（4）相关数据统计、报表设计与升级；

（5）县级平台业务协同、智医助理等现有已建系统在用功能接口维护。

基于全县公共卫生管理平台的基础上，按按省、市、县卫健委主管部门要求的新增功能、接口对接均包含在本次服务范围内，相关费用包含在报价中，采购人不再另行支付费用，政府其他部门需要新增功能、接口对接事宜，成交供应商须配合采购人完成任务。

**（二）机房硬件维保运维服务要求**

**1.机房硬件设备清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | | 品牌 | 型号 | 数量 |
| 1 | 机房相关硬件 | 防病毒网关 | 天融信 | TopFilter 8000 | 2 |
| 2 | 入侵防御 | 天融信 | TopIDP 3000 | 2 |
| 3 | 下一代防火墙 | 天融信 | NGFW4000-UF | 2 |
| 4 | FC交换机 | 博科 | BR-G610-24-16G-0 | 2 |
| 5 | 核心交换机 | H3C | S7503E-M | 2 |
| 6 | 核心数据交换机 | H3C | S5500V2-54S-EI | 2 |
| 7 | 网闸 | 天融信 | TopRules | 1 |
| 8 | WAF（网页防篡改） | 天融信 | TopWAF | 2 |
| 9 | EDR | 天融信 | TopEDR | 1 |
| 10 | 容灾备份一体机 | 浪擎 | DX2210 | 1 |
| 11 | 路由器 | H3C | MSR5660 | 2 |
| 12 | 数据防泄漏 | 天融信 | TopDLP | 1 |
| 13 | 服务器 | 浪潮 | NF8480M5 | 2 |
| 14 | 存储 | 宏杉科技 | MS3000G2-24D | 2 |
| 15 | WOC | 深信服 | WOC-1000-B1100-AK | 1 |
| 16 | 堡垒机新增授权 | 网神 | / | 1 |
| 17 | 便携式终端 | DELL | Latitude 3410 | 30 |
| 18 | 专用台式终端 | DELL | OptiPlex 3080 Tower | 10 |
| 19 | 专用移动存储 | 三星 | T5 | 50 |

**2.机房硬件设备运维服务技术要求**

运维服务期内，成交供应商应根据采购人的要求针对采购人的核心网络、存储、服务器、网络安全等软硬件系统提供维护、故障处理、巡检、调优及建设性意见等服务，提供有效服务措施方案并进行相应的服务承诺，包括但不限于软硬件、基础设施、应用系统等的系统监控、日常巡检、系统调优、故障处理及风险分析、突发事件和技术难题响应支持、信息安全管理、知识转移及与运维服务有关的内容。

**3.规则库更新**

防火墙、病毒网关、堡垒机等以上清单设备的规则库、入侵防御、病毒库等相关软件的更新升级。

**（三）网络链路租赁、IDC机房租赁、网络安全等级保护测评要求**

1.本项目涉及8个42U机柜、4个200M宽带、1条20M数字链路。保障业务系统的稳定性、可靠性、安全性和可恢复性；故障的及时响应与修复、对业务系统和机房硬件、网络的维护工作、主机监控、信息统计、硬件维护、系统维护、网络维护等。

2.网络安全等级保护测评

按照《GB/T 22239-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》、《GB/T 28448-2019 信息安全技术信息系统安全等级保护测评要求》、《GB/T25070-2019 信息安全技术 网络安全等级保护安全设计技术要求》、《GB/T 39786-2021 信息安全技术信息系统密码应用基本要求》和有关规定及要求进行测评。

**（四）驻点运维工程师服务要求**

本次运维服务期间，成交供应商须提供3人专业技术人员驻点服务。成交供应商驻点工程师需提供法定工作日内5\*8小时驻点服务（节假日要安排值班），严格遵守各项规章制度和保密制度，须与用户签订保密协议，合同执行期内未得到用户允许不得随意变更人员。

成交供应商驻点人员工作内容主要包括系统相关的安装调试、系统使用疑难问题解答、产品使用培训、与系统相关的需求分析、应用支持、项目管理等运行支持及相关的管理、沟通。

1、驻场运维服务方式：主要分为系统升级服务、系统优化服务、系统咨询服务、电话或现场服务四个方面。

2、县级卫健委运维服务：（1）主要面向卫健委，规范接入区域内的各级各类医疗卫生机构，横向连通同级卫生健康相关信息平台，纵向连通上下级全民健康信息平台，构建全生命周期的个人电子健康档案管理，促进区域医疗卫生机构之间的数据交换，实现数据共享、业务协同、业务指标监管等功能。实现县级医院数据与县级平台、市级平台互联互通。（2）公共服务联动平台：实现基本公共卫生服务、医疗服务、妇幼保健、计划免疫等各类业务数据之间的互联互通，促进基本公共卫生服务均等化、促进区域内居民健康档案的使用与动态更新。（3）医疗业务协调平台：实现县域内检验，影像，心电系统互联互通。便民服务平台：实现居民便民惠民服务，增强居民就医便利性，自我健康管理，实现居民个人健康档案查询、检查检验结果查询、健康教育、健康知识宣传等。

3、基层卫生院及村室运维服务：服务全县23 所乡镇卫生院， 248所村卫生室（社区服务站），院内HIS系统，EMR系统，LIS系统、PACS系统、心电系统、家医系统等。定期组织全县医疗系统操作培训及售后服务回访工作。

4、以上各平台及基层医院系统全年365天的日常运维服务，包括系统升级、日常维护、需求整改、新增需求开发、LIS、PACS、心电设备更换的接口对接，因政策原因接入的系统对接等，以上运维通过400售后电话，售后服务群，现场处理等方式完成系统的运维服务，满足卫健委平台，全县23家乡镇卫生院，248余家村卫生室的软件的正常运转。

驻点人员双休日和节假日期间需安排值班，平常根据肥东县卫健委值班表需安排人员值班。

**（五）运维团队能力、经验与人员要求**

项目运维团队人员应该具有基层卫生医疗行业行业IT项目软件开发、集成、实施、运维经验，特别是在全民健康平台、医院管理系统、公共卫生管理平台等软件客户化开发、集成和实施服务方面的经验。成交供应商需提供非驻点人员：项目经理一名、技术专家一名、产品经理一名、研发工程师三名、系统运维工程师一名、网络工程师一名、数据库工程师一名。

采购人可视自身项目运维需要组织对成交供应商参与项目人员进行面试、审查，审查不符合采购人要求的，成交供应商有义务按要求进行人员更换。

以上运维人员在运维期间所产生的所有费用，包括但不限于人工费、差旅费、食宿费、津贴、加班费、保险、税费等，均包含在总报价中，采购人不再另行支付。

注：除评审方法和标准中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件外，供应商在响应文件中无须提供其他人员其他相关证明材料，由采购人在成交供应商合同签订后进场服务前核查人员配备情况，人员须按照要求配备到位，否则采购人有权解除合同并报监管部门按规定处理。

**（六）运维服务保障体系及规范要求**

成交供应商自身需具备的服务管理体系和能力，支持快速响应采购人运维服务需要。涉及采购人承担的信息系统及其他信息化业务相关所需的专业技术服务，包括但不限于信息系统相关的信息化业务、技术咨询设计、新技术研发、与系统相关的运维技术服务支持、项目管理等采购人信息化业务所需的管理及运维技术支持等服务。

根据本次项目信息系统运维的功能和特点，成交供应商需做好运维过程的所有文档的记录和归档工作，包括各种形式的服务总结、工作汇报、技术方案以及往来的传真、邮件等，运维期结束后，提交年度运维验收报告文档并装订成册，由用户相关部门审核验收

**四、报价要求**

1、本项目预算为257.32万元/年，本项目最高限价为257.32万元/年。

2、本项目采用总价报价，供应商报价不得高于最高限价，否则按无效响应处理。报价包含完成本项目所有内容的费用，采购人后期不再追加任何费用，供应商报价时应综合考虑报价风险。

**五、其他要求**

1、采购人有权根据工作任务缓急轻重，统筹调配成交供应商的派驻人员工作范围；

2、运维期间若需成交供应商运维人员、第三方厂家人员、第三方技术人员等运维人员现场或远程支持事宜，均由成交供应商协调安排，涉及费用均包含在报价中。

3、服务内容中所提及软件在运维服务过程中涉及到的现有软件供应商的支撑、开发、授权、服务、售后等费用均包含在报价中，由供应商综合考虑并承担，采购人不再另行支付。

4、系统中收录有居民个人信息，供应商在服务过程中有保密义务。若产生信息泄露，采购人有权追究供应商及相关人员的法律责任。

**六、验收要求**

项目验收时，由采购人组织验收小组，验收小组应严格依照采购文件、采购合同及相关验收规范进行核对、验收，形成验收结论，并出具书面验收报告。

政府向社会公众提供的公共服务项目，采购文件应写明验收时邀请服务对象参与并出具意见、验收结果应该向社会公告。