

## 1. 项目说明

1.1 本章内容是根据采购项目的实际需求制定的。

1.2 本项目共分为 1 个包进行招标。供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用，合同存续期间采购人不额外支付任何费用。

## 2. 服务要求

### 2.1 服务内容

#### 2.1.1 完善家庭医生签约服务监测体系

结合《关于印发《“四送四进四提升”健康促进行动方案》的通知》（鲁卫办字〔2023〕45号）、《山东省卫生健康委员会关于印发《山东省推进家庭医生服务“六个拓展”“三个延伸”实施方案》的通知》（鲁卫函〔2023〕226号）文件要求，完成门诊大病信息统计、医保两病门诊结算信息统计、医疗保险住院及门诊慢病结算信息统计、三约合一统计、专全协同组合团队统计、专全协同组合签约统计、新冠防控重点人群签约统计建设。

#### 2.1.2 重构可视化监测驾驶舱

基于基本公共卫生服务一体化督导管理平台现有的家庭医生签约服务数据统计可视化、基本公共卫生服务数据统计可视化，进行平台可视化页面的重构与整合，实现能够根据角色不同、业务不同、多业务分析等多维度进行个性化的数据驾驶舱展示，让监管人员聚焦业务重点。

#### 2.1.3 基本公共卫生服务资金拨付进度监测

建立基本公共卫生服务资金拨付进度监测功能，实现基本公卫资金拨付进度在线化、可视化，监管人员可通过平台调阅整体资金拨付进度、各项业务拨付情况、拨付进展是否延期等情况。

#### 2.1.4 建立现场考核线上工具

基于省、市项目评价要求，探索采用全量数据分析结合现场抽样评价的考核模式，针对项目评价中不适用于全量分析的评价指标，结合考核评价应用场景建设现场考核工具，支撑项目考核评价工作。

#### 2.1.5 完成新增数据汇聚整合

根据基本公共卫生规范要求，完成对新增数据的清洗、汇集与整合，统一 10 个区市 10 套 5 个不同版本系统数据。整合数据包括各区市的认知能力量表、情

感状态量表、0-6 岁儿童眼保健相关量表、慢性病患者医防融合信息补充表、健康行为积分表。

#### 2.1.6 建立全量数据绩效考核子系统

基于省、市基本公共卫生服务项目的评价要求，利用平台汇总存储的全量基层业务数据，开展相关业务的监测分析和考核评价，支撑我市通过全量数据质控开展项目评价。

#### 2.1.7 完成平台整体的国产化替代

本次项目将适配信创标准，信创建设指信息技术应用创新产业，其核心在于通过行业应用拉动构建国产化信息技术软硬件底层架构体系和全周期生态体系，解决核心技术关键环节“卡脖子”问题。本次项目将完成平台整体的国产化替代。

### 2.2 服务要求

#### 2.2.1 平台本地化维护服务

维护服务范围为使用市级公共卫生机构中的各层各级机构，具体如下。

(1) 提供全年 7\*24 小时不间断的电话支持服务和远程服务，及时帮助客户咨询问题、技术指导以及远程处理问题。对于故障响应时间，工作时间内不超过 1 小时；工作时间外不超过 2 小时。对于电话响应和远程支持均无法解决的问题，在得到用户通知后 2 小时内赶赴现场。

(2) 在一定范围能够响应新需求变化，对系统进行升级优化。

(3) 在市级、省级、国家级进行考核时全程配合。

#### 2.2.2 服务方式

定期通过电子邮件等方式向甲方提供各类产品的有关使用、配置等方面的重要信息和帮助，及时跟踪最新技术信息、BUG 状况安全隐患等，并就相关问题提出建议，预防隐患的发生。

(1) 环境：根据招标人的问题描述来查找和解决问题，招标人须提供稳定的网络环境。

(2) 电话维护：招标人通过电话直接和中标人进行交流、沟通、咨询，进而解决甲方的疑问或问题。

(3) 电子邮件服务：招标人通过电子邮件向中标人传送问题数据、相关资料，并完整描述问题现象，中标人及时解决出现的技术和使用问题。

(4) 现场维护：通过以上三种方式无法解决的问题，中标人将派技术人员到甲方现场解决问题。

#### 2.2.3 服务响应时间

(1) 远程维护：一个工作日内解决问题。

(2) 电话维护：接到电话后，安排技术人员接听，一个工作日内解决问题，如果电话解决不了则转入现场维护。

(3) 现场维护：确实需要现场维护的，服务人员应在 24 小时内到达现场，确定问题解决时间并及时解决。

(4) 如遇国家法定节假日，则服务响应时间顺延至国家法定节假日结束后的第一个工作日，但遇突发紧急情况除外。

#### 2.2.4 具体服务要求

(1) 提供电子邮件技术支持。

(2) 提供即时沟通工具维护支持。

(3) 提供青岛本地常驻维护服务的技术人员人数不少于 3 人（提供人员名单）。

#### 2.2.5 应急故障处置

对于突发事件或人为等各种原因造成的不能正常工作，影响正常业务活动开展的重大故障，应在 2 小时内派出技术专家到达现场，提供现场紧急救援服务，帮助甲方解决系统故障，恢复系统的正常运转。同时协助甲方完成相关工作事宜，并提供全程技术支持。

### ★3. 商务条件

3.1 服务期限：自签订合同之日起 15 日内保证系统上线。

3.2 服务地点：采购人指定地点。

3.3 付款方式

合同签订并生效后，采购人收到成交供应商发票 5 个工作日内采购人向成交供应商支付合同金额的 95%预付款，项目验收合格，且采购人收到成交供应商发票 5 个工作日内采购人向成交供应商支付合同剩余款项。

3.4 服务成果验收

服务期满或完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。

采购人有权根据检验结果要求成交供应商立即更换、调整、完善或者提出索赔要求。检验合格后,由采购人组成的验收小组签署验收报告,作为付款凭据之一。

### 3.5 质量保证期

自验收通过之日起一年。

### 3.6 服务保障

成交供应商应提供及时周到的服务保障,项目服务期间,采购人如遇到问题,随时可以从采购人得到电话支持与帮助。成交供应商需指定一名主要联系人与采购人联系。若成交供应商指定联系人如果因特殊原因离职或更换电话,及时通知采购人,并指定合格的接替人员。

注:上述要求以及标注中

带“★”条款为实质性条款,供应商必须按照采购文件的要求做出实质性响应。