

温江区智慧医疗信息平台运行维护服务 采购项目合同

履约地点: 温江区17家区属公立医院
签订日期: 2023年11月1日
签订地点: 成都市温江区人民医院
采购人(甲方): 成都市温江区人民医院
地址: 成都市温江区康泰路86号
供应商(乙方): 成都信通易健科技有限公司
地址: 中国(四川)自由贸易试验区成都高新区益州大道1999号成都银泰城17号楼6-10层

依据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规,以及温江区智慧医疗信息平台运行维护服务采购项目(项目编号: N5101152023000217)的《采购文件》,乙方的《投标(响应)文件》及《中标(成交)通知书》,甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下

一、标的信息

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属行业	服务期限
1	温江区智慧医疗信息平台 运行维护服务采购	1.00	2,962,700.00	项	软件和信息技术服务业	自合同签订之日起 365 日

二、服务要求

1、详见附件 1。

三、付款进度和支付方式

- 1、合同签订后,乙方向甲方出具全部服务费发票,甲方收到发票后,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 65.00%。
- 2、服务期开始后的 2 个月内,系统运行平稳,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 30.00%。
- 3、剩余金额作为尾款根据年度考核情况进行支付,达到付款条件起 10 日内,支付合同总金额的 5.00%。

四、验收标准和方法

- 1、乙方必须按技术方案的约定履约(考核方法详见附件 2),服务到期后 1 个月内向甲方提出组织相关单位验收的请求。
- 2、项目正式验收时,成交人与甲方应参照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库[2016]205 号)的要求进行验收,并按照相关规定作好验收记录,收集好验收资料。

五、甲方的权利和义务

- 1、甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查,拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分有权下达整改通知书,并要求乙方限期整改。
- 2、甲方有权依据双方签订的考评办法对乙方提供的服务进行定期考评。当考评结果未达到标准

时,有权依据考评办法约定的数额扣除款项。

3、负责检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

4、根据本合同规定,按时向乙方支付应付服务费用。

5、国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

六、乙方的权利和义务

1、对本合同规定的委托服务范围内的项目享有管理权及服务义务。

2、根据本合同的规定向甲方收取相关服务费用,并有权在本项目管理范围内管理及合理使用。

3、及时向甲方通告本项目服务范围内有关服务的重大事项,及时配合处理投诉。

4、接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导,接受甲方的监督。

5、国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

七、违约责任

1、采购人和供应商双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定,保证本合同的正常履行。

2、因合同一方原因致使另一方遭受第三方追诉的,违约方应赔偿由此给另一方造成的损失。

3、采购人无正当理由逾期支付货款的,除应及时付足货款外,应向供应商偿付欠款总额万分之1/天的违约金。

八、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内,任何一方因战争、洪灾、台风、地震等不可抗力事件导致不能履行合同,则合同履行期可延长,其延长期与不可抗力事件影响期相同。

2.受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电话通知对方并于事故发生后7天内将有关部门出具的证明文件等用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。

3.不可抗力事件延续30天以上,双方应通过友好协商,确定是否继续履行合同。

九、解决合同纠纷的方式

1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端,双方应通过友好协商解决,经协商在60天内不能达成协议时,应提交成都仲裁委员会仲裁。

2、仲裁裁决应为最终决定,并对双方具有约束力。

3、除另有裁决外,仲裁费应由败诉方负担。

4、在仲裁期间,除正在进行仲裁部分外,合同其他部分继续执行。

十、合同生效及其他

1.合同经双方法定代表人(或主要负责人)或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。

2.政府采购合同履行中,甲方需追加与合同标的相同的货物的,在不改变合同其他条款的前提下,可以与乙方协商签订补充合同,但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。补充协议签订后,报政府采购监督管理部门备案,方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同一式6份,自双方签章之日起生效。甲方持有5份,乙方持有1份,具有同等法律效力。

附件1:服务要求

附件2:考核方法

附件3:运维清单

附件4:服务内容

附件5:中标通知书

以下无正文

甲方：（盖章）

法定（授权）代表人：

经办人：张明

地 址：

开户银行：

账号：

签订日期：2023年 11月 20日



乙方：（盖章）

法定（授权）代表人：

经办人：

地 址：

开户银行：

账号：

签订日期：2023年 11月 20日



附件 1: 服务要求

标的名称: 温江区智慧医疗信息平台运行维护服务采购

序号	技术参数与性能指标								
1	本项目采购的运行维护服务内容包括成都市温江区卫生健康局以及所属 17 家公立医疗机构涉及的相关业务应用系统，其中已过免费质保期部分系统同样含在此次运维服务采购中。此次采购的运维内容中硬件部分仅含智能呼叫管理系统以及 CA 系统配套硬件（签名认证服务器、时间戳服务器等），其余硬件、网络的其它故障排查等服务未包含在此内容中。								
2	1、服务内容及具体概述 通过交付基于组织级服务目录达成的 SLA 服务级别协议过程, 在 ITSS 服务标准的指导下, 运用《信息技术服务-运行维护服务能力成熟度模型》建立起运维服务组织的能力水平评判标准，输出基于医疗行业医院信息系统运维服务内容的详实服务目录。								
3	1.1、服务内容 参照 GB/T28827.1-2022 信息技术服务运行维护第 1 部分：通用要求；GB/T28827.2-2012 信息技术服务运行维护第 2 部分：交付规范；详见附件 2.								
4	1.2、服务具体概述 1.2.1、目标： 第一，温江区智慧医疗信息平台被服务范围内医疗机构充分利用； 第二，当系统产生故障或需要进行必要的修改时，提供维护和运营管理的有力支持。 1.2.2、响应内容 （1）日常问题 设有 7×24 小时的支援中心，提供全天候不间断的技术服务，可随时接收故障的反馈和申报，乙方根据故障报告内容对问题进行分级，在规定的时间内对申报的问题进行响应及解决。医院可以在任何时间通过电话、微信或电子邮件向乙方寻求技术支持，并最迟在 5 分钟内得到响应。 （2）故障响应 根据故障发生的原因和性质不同分为三类和其它故障： 一类故障：由于服务器不能正常工作、光纤损坏、主服务器数据丢失、备份硬盘损坏、服务器工作不稳定、主干网络不通、价表目录被人删除或修改、重点终端故障、规律性的整体、局部软件和硬件发生故障等造成的网络瘫痪。 二类故障：由于单一终端软、硬件故障，单一病人信息丢失、偶然性的数据处理错误、局部网络故障、某些科室违反工作流程引起系统故障。 三类故障：由于各终端操作不熟练或使用不当造成的错误。 其它故障：由于医保线路、医保端引起的医保系统故障。 针对上述故障分类等级，处理原则如下： 一类故障——由信息管理科主任上报院应急小组领导，由医院信息化领导小组组织协调恢复工作。 二类故障——由系统管理人员上报信息管理科主任，由信息管理科集中解决。 三类故障——由系统管理员单独解决，并详细登记维护情况。 其它故障——由财务科、医保办、门诊办公室按医保相关规定协调解决。 针对上述故障分类等级，涉及软件运维服务的处理时限如下： <table><tr><th>事件分类</th><th>响应时间</th><th>问题提交最长时间</th><th>恢复系统目标</th></tr><tr><td>一类故障</td><td>5 分钟</td><td>立即提交</td><td>1 小时内</td></tr></table>	事件分类	响应时间	问题提交最长时间	恢复系统目标	一类故障	5 分钟	立即提交	1 小时内
事件分类	响应时间	问题提交最长时间	恢复系统目标						
一类故障	5 分钟	立即提交	1 小时内						

	二类故障	5 分钟	0.5 小时	1.5 小时内
	三类故障	5 分钟	1 小时	2 小时内
	其它故障	5 分钟	1 小时	24 小时内

5

1.3、服务方式

为了保证项目所有软硬件设备的正常运行，提供灵活的服务方式，可以充分满足项目的需求，服务方式有以下几种：

（1）基础服务，服务台——提供技术咨询、服务请求受理、任务分派、意见受理、客户服务专员快速通道、服务查询等服务。

（2）远程支持服务——为终端用户提供远程技术服务。

（3）现场服务——提供技术支持、现场维护服务。

1.3.1、服务台

延伸服务范围，使业务流程与运维服务相结合，服务台人员通过在线方式对所有提交的服务请求、故障和问题等在 service 系统进行记录、分派等操作。服务台提供以下的服务：

- 对问询服务电话实时应答
- 直接处理简单的请求和投诉
- 记录事件/服务请求到服务管理系统
- 对所有事件进行初始化分析和设计解决方案
- 首先尝试解决事件再寻求二线支持
- 对所有事件监控与升级管理
- 提交服务管理报告

为保证服务质量能够稳定并不断有所提升，保障客户需求能够得到有效满足，为医院设立专门的客户服务专员，对进行全程跟踪，提升服务实施专业性，制定服务流程。

1.3.2、远程支持服务

提供远程支持与协助服务，由技术支持工程师负责对终端客户的服务请求进行解答、指导和远程操作。

- 电话支持

通过电话的方式协助完成设备故障排查、优化配置等工作。

- 邮件支持

提供技术支持邮箱，可以通过邮件沟通，解决邮件咨询的问题。

- 远程软件支持

通过远程协助软件，运用远程直接访问的方式，远程协助操作并解决问题。

1.3.3、现场服务

- 现场日常运维。

（1）数据变更。依据医院提供的书面变更材料，经确认并备案后，完成数据的变更。

（2）业务流程及系统权限变更。依据提供的书面变更材料，经确认并备案后，完成相关业务工作流程、权限等变更。

（3）业务及系统操作咨询。包括业务人员对系统的操作应用，相关特殊业务办理咨询，各类单点故障（如无法访问、无法登录、业务无法办理或数据无法查询等）的跟踪排查。

（4）定制业务报表。根据业务工作需要，从系统中提取相关数据并组织成为各类业务报表，保障业务工作开展。

（5）系统运行环境维护。做好信息系统应用相关的数据库、中间件等的日常维护、故障排查。

	(6) 资料归档。为了确保系统运维工作的连续性 & 可追溯性, 完整记录日常运维资料, 并定期进行整理归档。 (7) 后台数据库操作。任何涉及后台数据库操作按规定做好事前备份(包含运维操作前的数据)、操作过程记录(包含执行脚本、执行过程记录)、事后备份(包含运维操作后的数据)等工作, 并将相关过程资料按时提交医院。 (8) 异常数据处理。及时发现、跟踪系统出现数据异常的问题, 并在医院的监督下对数据进行修正或退回处理。 (9) 系统升级。按照软件研发的标准流程进行全面的系统功能测试和性能测试, 杜绝一切安全隐患和漏洞, 并做好程序版本管理。 (10) 系统功能修改完善。根据医院的业务需求, 对系统已有的功能进行修改完善, 实现对各项业务的良好支撑。 (11) 系统性能提升。按医院要求, 不断优化系统、提升系统性能, 进一步提高系统的工作效率。 (12) 系统缺陷修复。及时发现系统运行过程中暴露出来的缺陷, 并进行有效修复。 ● 突发情况排查及处理。 对于出现如断电、设备故障、更换服务器或其他原因导致系统瘫痪, 给予及响应, 并配合医院排除故障。 ● 培训。根据医院需求, 提供完整的培训方案、教材并实施培训。
6	2、运维服务 (1) 对医院的基础平台系统及软件、数据库进行日常维护, 保证正常运行。 (2) 对医院在日常使用过程中, 对应用软件本身出现的 BUG、漏洞进行修复, 根据信息技术发展对系统进行版本升级, 不断完善信息平台及应用系统功能。 (3) 对医院在业务运行、管理工作中提出的合理优化要求, 进行软件的功能优化升级; LIS、PACS 系统为医院新增的医疗设备免费提供系统接入服务; 为医院采购的第三方系统提供平台标准化接入服务。 (4) 乙方及时响应卫健、医保、人社、药监、疾控、财政等各级行政管理部门的政策性要求, 积极配合采购人因接受检查、巡察、评审、复审、应急等工作而提出的信息化相关要求, 对相应的软件模块功能及接口进行修改、完善(经评估, 工作量大于 7 个工作日的, 费用双方友好协商并按照医院采购管理制度执行)。 (5) 对 ORACLE 数据库软件进行日常的优化维护及管理, 制定并实施合理的数据库备份策略, 定期恢复测试(在医院具备资源环境的前提下, 一年恢复测试 2 次); 必要时, 对数据库进行升级和补丁安装; 并为医院提供相应系统数据库重建及迁移等技术服务。 (6) 运维服务期内, 如需新增软件模块才能满足或解决医院需求的, 双方另行友好协商处理。 (7) 医院现有软件均基于 JAVA 语言开发, 本次运维服务乙方具备熟练的 JAVA 语言开发能力, 乙方采用 JAVA 语言进行医院信息平台及系统软件开发更新。
7	3、运维服务质量 (1) 合同签订后乙方安排 9 名熟悉医院信息系统的技术人员驻场服务, 团队成员大专及以上学历 IT 相关专业毕业, 并从事软件相关工作满 3 年。在 15 个日历日内, 熟悉医院的基本业务需求及系统功能, 并能对上述系统进行运维服务。
8	(2) 乙方成立软件运维服务项目领导小组并制定工作方案, 与采购人取得联系成立软件运维服务项目联合工作组; 做到事事落实到人, 建立双方运维工作台帐, 对不能及时完成的事项要说明原因及取得采购人同意。
9	(3) 乙方在符合信息化建设框架下充分尊重采购人员建议意见, 满足医院实际工作的

	需要，需求经采购人信息管理部门审批同意。
10	(4) 乙方半年提供一次软件运维服务项目工作报告，内容包括但不限于：项目概况、维保目的、维保范围、故障分级、响应方案、服务响应时间、维保记录（包含线上问题及需求处理情况）等，以及采购人提出的其他要求落实的情况。
11	(5) 如采购人有第三方供应商系统需要与医院现有系统合作，乙方积极配合完成由采购人提出的接入需求，逐步完善医院信息系统功能，费用另行友好协商。
12	4、后续服务 (1)、乙方指派专人负责与采购人联系后续服务事宜：杨廷刚、技术部副总、028-85320909、13880171380；驻场技术人员负责协调公司相关部门完成采购人需求，工作时间与采购人同步，乙方保证驻场人员的固定性；提供微信、QQ、电话、远程协助等服务方式。
13	(2)、乙方提供 7*24 小时系统故障响应：重大系统故障电话联系，乙方在收到重大故障请求后，10 分钟内作出实质性响应，若远程 2 个小时内无法解决，派合格的工程师到达现场进行维护。系统发布更新、升级期间保证现场有技术人员，且发布更新的相关系统开发工程师保持在岗状态。
14	(3)、非故障性的其他系统升级、优化、政策指令性等需求，在政策指令要求的时限前完成，用户自身合理需求研发完成时间按照双方约定时间研发（以需求正式提交时间为准，需求及 BUG 修复的补丁发布时间在双方协商一致后方可发布）。后续服务负责人每月一次现场沟通服务实施情况，保障系统运行状态良好。

附件 2: 考核方法

1、本考核指标体系为初稿, 后期可根据实际情况进行调整。

2、考评单位: 考评人: 考评月度: 年月 考评时间: 年 月 日 得分:

考核类别	分项	考核标准	考核细则	得分	加分/扣分原因
1、人员配置 20 分	1.1 队伍稳定 (5 分)	1、技术人员较稳定, 调换率不超过 30%; 2、人员变动不影响运维工作正常开展。	运维期间人员稳定或者经采购单位同意调整, 未影响工作进度的得 5 分; 人员调换率超过 30%未影响工作进度的得 3 分; 人员调换率超过 30%或者未经采购方同意调整人员影响工作进度的得 0 分。		
	1.2 项目负责人要求 (15 分)	项目负责人能力满足现场运维要求	项目负责人能力(大于等于二年现场工作经验并主持过类似运维项目或建设单位认可的)符合要求得 15 分; 大于等于一年现场工作经验并参与过类似运维项目或建设单位认可的得 8 分; 不符合要求得 0 分。		
2、质量控制 25 分	2.1 运维质量及规范运维 (15 分)	规范运维, 参照《信息技术服务运行维护第 8 部分: 医院信息系统管理要求》(GB/T28827.8-2022) 执行	规范运维, 在运行维过程中参照《信息技术服务运行维护第 8 部分: 医院信息系统管理要求》(GB/T28827.8-2022) 执行的管理要求或采购方认可的保障运维质量的措施得 15 分, 未执行标准但采购方认可的保障措施得 12 分, 有其它保障措施酌情打分, 最高不超过 10 分。		
	2.2 运维文档质量 (10 分)	资料内容完整、文档格式符合要求	资料内容及及时、完整, 格式符合要求的得 10 分; 资料整理不及时, 整改后内容基本完整的得 5 分; 内容仍不完整的得 0 分。		
3、问题处理 20 分	3.1 问题分析与解决	对系统运行问题和采购方书面提出的合理需求, 及时调研沟通、收集整理、分析整改、确认反馈发布形成闭环管	纳入台账管理的需求和问题, 约定时间内整改完成率达 95%的, 销账后得 15 分; 约定时间内整改完成率达 85%及以上的, 销账后得 10		

	决 (15 分)	理, 建立统一台账和销 账管理机制。	分; 约定时间内整改完成 率达 75%及以上的, 销账后 得 6 分; 约定时间内整改完 成率达 60%及以上的, 销账 后得 5 分; 约定时间内整改 完成率达 50%及以上的, 销 账后得 4 分; 约定时间内整 改完成率达 50%以下得 0 分。		
	3.2 周 报 (5 分)	按时上报周报, 报告内 容详实	按时上报周报, 报告资料 准确的得 5 分; 催促后能准 确上报的得 3 分; 催促后仍 不能准确上报的得 0 分。		
4、 现 场 管理 5 分	4.1 证 件 佩戴 (1 分)	遵守建设单位证件管理 制度	严格遵守证件管理制度, 出 入现场和运维时佩带证件 的得 1 分; 否则得 0 分。		
	4.2 现 场 清洁 (2 分)	保持现场整洁, 每天及 时整理现场	随时保持现场整洁, 的得 2 分; 较好保持现场整洁, 经 提醒能及时整理的得 1 分; 不注意保持现场整洁的得 0 分		
	4.3 文 明 运维 (2 分)	涉及外部运维时与建设 单位保持融洽的关系	外部运维与建设单位保持 融洽关系形象良好, 无投诉 的得 2 分; 协调能力较差, 有 投诉且没有处理妥当的得 0 分		
5、 服 务 沟 通 20 分	5.1 参 加 会议 (5 分)	积极参加工程例会并踊 跃发言, 如实汇报工程 进度和存在问题	准备充分, 积极参加工程例 会, 没有出现迟到早退; 踊 跃发言, 如实汇报工程进度 和存在问题的得 5 分; 不按 时参加会议, 不能如实汇报 工程进度和存在问题的得 0 —4 分。		
	5.2 工 作 配合 (5 分)	虚心接受建设单位管 理, 主动配合并听取建 设单位的合理意见	虚心接受建设单位管理, 主 动配合, 并较好解决实施中 存在问题的得 5 分; 不接 受建设单位管理, 与建设单 位配合不积极的得 0 分		
	5.3 协 调 应变 (5 分)	积极解决运维中出现的 问题, 根据实际情况调 整运维计划	能根据现场实际情况处理 协调, 根据实际情况调整实 施计划的得 5 分; 其他情况 得 0—4 分。		

	5.4 内 部 管理 (5 分)	供应商应及时贯彻落实 现场、安全管理制度	有现场、安全管理制度并宣 贯到相关人员的得 5 分；缺 乏现场、安全等管理制度， 或管理制度未宣贯到相关 人员的得 0—4 分。		
6、 安 全 管理 10 分	6.1 运 维 安全 (6 分)	严格按流程操作，保证 设备、数据安全，不影响 在用设备、数据安全的 正常运行	严格按流程操作，保证设 备、数据安全，不影响在 用设备、数据正常运行的 得 6 分，否则得 0 分。		
	6.2 制 度 遵守 (4 分)	遵守建设方安全管理、 机房出入管理等各类管 理办法	遵守安全管理、机房出入 管理等各类管理办法并无 事故发生的得 4 分；否则 得 0—3 分。		
加 分 事项	合 理 化 建 议	被采纳	提出的合理化建议被区卫 健局或者区人民医院、基 层医院采纳的，每次 1 分。 每月最多加分 1 分。		
	合 同 外 工 作 (含 新 增 需求)	运维期间涉及合同外工 作、合同外新需求等	根据区卫健局或者区人 民医院、基层医院实际需 求，积极推进合同外需求 并按时完成的，每项加 2 分。每月最多加分 10 分。		
	创 新 事项	运维施管理及应用创新 等相关工作	根据区卫健局或者区人 民医院、基层医院管理与 应用需求进行创新或者单 独提出被采购人采纳的创 新事项，每项加 1 分。每 月最高加分 1 分。		
	配 合 迎 检 等 相 关 工 作	迎检、评审、创建等相 关工作，被通报表扬或 者获奖	积极配合区卫健局或者 区人民医院、基层医院完 成国家、省、市相关检查 、评审、创建工作，被通 报表扬、获奖或者证书的 ，国家级加 3 分，省级加 2 分，市级加 1 分。每月 最多加分 6 分。		
	合 同 内 计 划 外 紧 急 需求	因供应商要求增加计划 外的需求	增加计划外需求个数占 原任务数百分比，每增加 2 个百分点加 1 分，最高 加 2 分。		
说明：	1、本考核指标体系为试行标准，后期可根据实际情况进行调整。总分 100 分， ≥ 80 分合格，60-80 以内为基本合格， ≤ 60 分不合格。 2、每月由使用方对项目运维情况进行打分，每季度取三个月考评结果的平均分作为季				

度考评分值，每季度综合评定仅评定为合格等次，不扣除尾款。四个季度的考评结果平均分作为年底考评，考评结果合格，支付尾款 100%；评定为基本合格等次，扣除尾款的 5%；评定为不合格等次，扣除尾款的 10%。每月加分最多 20 分。

3、第四季度达标且年终综合评定为合格等次，可将扣除的保证金返还。

附件 3: 运维清单

(一) 成都市温江区卫生健康局相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	智慧医疗项目-2020 项目（接口）	信通网易
2	温江国际医疗服务平台	信通网易
3	入境人员疫情防控管理系统	信通网易

(二) 成都市温江区人民医院相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	门（急）诊挂号系统（含一卡通支持）	信通网易
2	门（急）诊收费系统（含一卡通支持）	信通网易
3	门诊药房管理系统	信通网易
4	门急诊输液室管理系统	信通网易
5	分诊排队系统	神州视翰
6	门诊医生工作站	信通网易
7	门诊护士工作站	信通网易
8	院前急救医院护士端及车载系统	信通网易
9	急诊管理系统（含胸痛中心、卒中中心、创伤中心系统）	信通网易
10	住院药房管理系统	信通网易
11	住院出入转管理系统	信通网易
12	住院结算系统	信通网易
13	住院医生工作站	信通网易
14	住院护士工作站	信通网易
15	院内会诊管理系统	信通网易
16	护理综合信息发布系统	信通网易
17	智能呼叫管理系统（含智能呼叫设备和电子白板）	博医精诚
18	输液实时监控（支持物联网传感设备）	安欣舒
19	住院配液管理系统（中心静配）	四川科伦
20	手术麻醉管理系统	信通网易
21	重症监护管理系统	信通网易
22	血透管理系统	博医精诚
23	合理用药管理系统	四川美康
24	抗菌药物管理系统	信通网易
25	信息支持系统	四川美康
26	机构合理用药指标统计	信通网易
27	临床药学管理系统	四川美康
28	实验室信息管理系统（LIS）	信通网易
29	临床输血管理	信通网易
30	血库管理系统	信通网易
31	医疗影像存储与传输、通信服务系统（PACS）	信通网易
32	病理信息子系统	91360
33	心电和电生理信息子系统	纳龙
34	内镜信息子系统	试金石

35	放射信息子系统	信通网易
36	超声信息子系统	试金石
37	医技排队叫号系统	信通网易
38	住院电子病历系统（医生、护理）	信通网易
39	病历质控系统	信通网易
40	门诊电子病历（含急诊）	信通网易
41	电子病历归档及病案管理系统	信通网易
42	电子病历全文检索系统	信通网易
43	临床电子病历和健康档案集成多维视图	信通网易
44	临床路径管理系统	信通网易
45	院感管理系统（含传染病管理系统）	信通网易
46	营养膳食管理	风后营养
47	疾病和不良事件等统一上报系统	信通网易
48	危急值管理系统	信通网易
49	医护排班系统	信通网易
50	医保控费管理系统（银海医保管家）	信通网易
51	移动医生工作站	信通网易
52	移动护士工作站	信通网易
53	医生 APP	信通网易
54	护士 APP	信通网易
55	院前急症急救管理综合平台中心部分	信通网易
56	分级诊疗基础平台	信通网易
57	双向转诊系统	信通网易
58	区域影像(放射\超声\心电、内镜)中心系统	信通网易
59	区域临检中心	信通网易
60	病人自助服务系统	信通网易
61	满意度调查系统	信通网易
62	病友综合管理系统	信通网易
63	远程探视	信通网易
64	陪护管理	信通网易
65	体检管理系统	信通网易
66	健康评估分析系统	信通网易
67	公众或患者 APP	信通网易
68	医院微信平台	信通网易
69	“互联网+医疗”新型服务应用	信通网易
70	健康温江公众服务门户	信通网易
71	HRP 系统设计	信通网易
72	财务查询审核系统	信通网易
73	药品会计管理系统	信通网易
74	人力资源管理系统	信通网易
75	绩效管理系统	信通网易
76	预算管理系统	熙软
77	全成本核算管理系统	信通网易

78	消毒供应室管理系统	信通网易
79	物价管理系统	信通网易
80	药库管理系统	信通网易
81	物资耗材管理系统（含高值低值物资耗材）	信通网易
82	医疗设备管理系统	信通网易
83	固定资产管理系统	信通网易
84	医务管理系统	信通网易
85	护理管理系统	信通网易
86	科研管理系统	信通网易
87	教学与培训管理系统	信通网易
88	办公自动化 OA	信通网易
89	办公自动化 APP	信通网易
90	临床数据中心建设-数据库建设	信通网易
91	临床决策支持系统（大数据平台）	信通网易
92	运营分析支持系统	信通网易
93	多等级可定制综合监管驾驶舱	信通网易
94	数据质控系统	信通网易
95	基于 Drgs 的综合绩效评估系统	信通网易
96	可定制的报表系统	信通网易
97	三医监管系统	信通网易
98	智慧医疗基础平台建设	信通网易
99	基础公共服务平台	信通网易
100	数据交换服务系统	信通网易
101	平台应用管理和超市	信通网易
102	智能提醒系统	四川美康
103	平台监控和管理系统	信通网易
104	智慧医疗平台	信通网易
105	应用中间件	信通网易
106	基础公共服务平台。基础目录主索引服务（可定制目录资源），安全控制，基础数据库管理，患者或人口库、电子病历和健康档案库（或目录）的建立和整合、存储管理和访问服务。	信通网易
107	基于 ESB 的集成数据交换服务系统。实现的标准维护、发布管理、标准应用，实现跨区域的数据交换和共享及管理服务，支持基于统一标准的上下级平台互联互通，提供实现不同业务系统集成功能。支持高可用的数据交换，满足互联互通测评需要。	信通网易
108	ESB 总线（支持 500 并发用户数，5 个业务数据节点）、SOA 应用平台，应用服务中间件等	信通网易
109	CA 认证（含软件和专用服务器等硬件）	北京 CA
110	医保接口	银海
111	文档非关系数据库（1 套）	信通网易
112	流行病学调查	信通网易

113	网络咨询门诊	信通网易
114	电子健康卡	信通网易
115	成都市温江区人民医院“培训考试系统”	信通网易

(三) 成都市温江区中医医院相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	病人自助服务系统	信通网易
2	满意度调查系统	信通网易
3	体检管理系统	信通网易
4	微信公众号	信通网易
5	门(急)诊挂号系统(含一卡通支持)	信通网易
6	门诊药房管理系统	信通网易
7	门急诊输液室管理系统	信通网易
8	门诊医生工作站	信通网易
9	门诊护士工作站	信通网易
10	住院药房管理系统	信通网易
11	住院出入转管理系统	信通网易
12	住院结算系统	信通网易
13	住院医生工作站	信通网易
14	住院护士工作站	信通网易
15	抗菌药物管理系统	信通网易
16	机构合理用药指标统计	信通网易
17	实验室信息管理系统(LIS)	信通网易
18	医疗影像存储与传输、通信服务系统(PACS)	信通网易
19	内镜信息子系统	信通网易
20	放射信息子系统	信通网易
21	超声信息子系统	信通网易
22	住院电子病历系统(医生、护理)	信通网易
23	电子病历全文检索系统	信通网易
24	临床路径管理系统	信通网易
25	院内不良事件上报系统	信通网易
26	危急值管理系统	信通网易
27	消毒供应室管理系统	信通网易
28	药库管理系统	信通网易
29	物资耗材管理系统(含高值低值物资耗材)	信通网易
30	固定资产管理系统	信通网易
31	OA系统	信通网易
32	疫情联防联控项目	信通网易
33	医保等政策性接口	信通网易
34	与政府下发政策文件相关、省三医监管、社会机构系统等接口	信通网易

(四) 成都市温江区妇幼保健院相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	门诊分诊排队系统	信通网易

2	医技科室排队叫号系统	信通网易
3	药房排队叫号系统	信通网易
4	病人自助服务系统	信通网易
5	满意度调查系统	信通网易
6	门急诊医生工作站	信通网易
7	门急诊护士工作站	信通网易
8	门急诊电子病历管理系统	信通网易
9	门诊药房管理系统	信通网易
10	住院医生工作站	信通网易
11	住院护士工作站	信通网易
12	住院药房管理系统	信通网易
13	住院电子病历管理系统	信通网易
14	临床路径管理系统	信通网易
15	临床实验室信息系统	信通网易
16	输血管理系统	信通网易
17	体检管理系统	信通网易
18	移动体检管理系统	信通网易
19	易医生 APP	信通网易
20	易护士 APP	信通网易
21	放射信息管理系统	信通网易
22	医学影像存储与通信系统	信通网易
23	超声信息管理系统	信通网易
24	内镜信息管理系统	信通网易
25	电子病历质量监控管理系统	信通网易
26	病案管理系统	信通网易
27	药库管理系统	信通网易
28	抗菌药物管理系统	信通网易
29	危急值管理系统	信通网易
30	医院感染智能管理系统	信通网易
31	不良事件报告管理系统	信通网易
32	医务管理系统	信通网易
33	护理管理系统	信通网易
34	预防保健管理系统	信通网易
35	一卡通管理系统	信通网易
36	门急诊挂号管理系统	信通网易
37	门急诊收费管理系统	信通网易
38	住院出入转管理系统	信通网易
39	住院结算系统	信通网易
40	财务查询系统	信通网易
41	物资管理系统	信通网易
42	设备管理系统	信通网易
43	试剂管理系统	信通网易
44	医用低值管理系统	信通网易

45	高值耗材管理系统	信通网易
46	固定资产管理系统	信通网易
47	药品会计管理系统	信通网易
48	消毒供应室追溯系统	信通网易
49	移动办公管理系统	信通网易
50	移动服务云平台	信通网易
51	公众或患者 APP	信通网易
52	医院微信公众号平台	信通网易
53	互联网门诊系统	信通网易
54	医保等政策性接口	信通网易
55	手术麻醉管理系统	信通网易
56	疫情联防联控	信通网易

(五)成都市温江区第三人民医院相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	门（急）诊挂号系统（含一卡通支持）	信通网易
2	门（急）诊收费系统（含一卡通支持）	信通网易
3	门诊药房管理系统	信通网易
4	门急诊输液室管理系统	信通网易
5	门诊医生工作站	信通网易
6	门诊护士工作站	信通网易
7	住院药房管理系统	信通网易
8	住院入出转管理系统	信通网易
9	住院结算系统	信通网易
10	住院医生工作站	信通网易
11	住院护士工作站	信通网易
12	院内会诊管理系统	信通网易
13	护理综合信息发布系统	信通网易
14	手术麻醉管理系统	信通网易
15	重症监护管理系统	信通网易
16	抗菌药物管理系统	信通网易
17	机构合理用药指标统计	信通网易
18	实验室信息管理系统（LIS）	信通网易
19	临床输血管理	信通网易
20	医疗影像存储与传输、通信服务系统（PACS）	信通网易
21	放射信息子系统	信通网易
22	医技排队叫号系统	信通网易
23	住院电子病历系统（医生、护理）	信通网易
24	病历质控系统	信通网易
25	门诊电子病历（含急诊）	信通网易
26	电子病历归档及病案管理系统	信通网易
27	电子病历全文检索系统	信通网易
28	临床电子病历和健康档案集成多维视图	信通网易
29	临床路径管理系统	信通网易

30	院感管理系统（含传染病管理系统）	信通网易
31	疾病和不良事件等统一上报系统	信通网易
32	危急值管理系统	信通网易
33	医护排班系统	信通网易
34	医保控费管理系统（采购银海医保管家 HIS 提供接口）	信通网易
35	移动医生工作站	信通网易
36	移动护士工作站	信通网易
37	医生 APP	信通网易
38	护士 APP	信通网易
39	区域影像(放射\超声\心电、病理、内镜)中心系统	信通网易
40	区域临检中心	信通网易
41	病人自助服务系统	信通网易
42	满意度调查系统	信通网易
43	病友综合管理系统	信通网易
44	远程探视	信通网易
45	陪护管理	信通网易
46	体检管理系统（接口）	信通网易
47	健康评估分析系统（接口）	信通网易
48	公众或患者 APP	信通网易
49	医院微信平台	信通网易
50	“互联网+医疗”新型服务应用	信通网易
51	HRP 系统设计	信通网易
52	财务查询审核系统	信通网易
53	药品会计管理系统	信通网易
54	人力资源管理系统	信通网易
55	绩效管理系统	信通网易
56	消毒供应室管理系统	信通网易
57	物价管理系统	信通网易
58	药库管理系统	信通网易
59	物资耗材管理系统（含高值低值物资耗材）	信通网易
60	医疗设备管理系统	信通网易
61	固定资产管理系统	信通网易
62	医务管理系统	信通网易
63	护理管理系统	信通网易
64	科研管理系统	信通网易
65	教学与培训管理系统	信通网易
66	办公自动化 OA	信通网易
67	办公自动化 APP	信通网易
68	临床数据中心建设-数据库建设	信通网易
69	临床决策支持系统（大数据平台）	信通网易
70	运营分析支持系统	信通网易
71	多等级可定制综合监管驾驶舱	信通网易
72	可定制的报表系统	信通网易

73	三医监管系统	信通网易
74	疫情联防联控项目	信通网易

(六)温江区区属 14 家基层医疗机构（含分院）相关业务应用系统运维清单

序号	系统名称	系统建设公司
1	门（急）诊挂号系统（含一卡通支持）	信通网易
2	门（急）诊收费系统（含一卡通支持）	信通网易
3	门诊药房管理系统	信通网易
4	门急诊输液室管理系统	信通网易
5	门诊医生工作站	信通网易
6	门诊护士工作站	信通网易
7	住院药房管理系统	信通网易
8	住院出入转管理系统	信通网易
9	住院结算系统	信通网易
10	住院医生工作站	信通网易
11	住院护士工作站	信通网易
12	院内会诊管理系统	信通网易
13	护理综合信息发布系统	信通网易
14	手术麻醉管理系统	信通网易
15	重症监护管理系统	信通网易
16	抗菌药物管理系统	信通网易
17	机构合理用药指标统计	信通网易
18	实验室信息管理系统（LIS）	信通网易
19	临床输血管理	信通网易
20	医疗影像存储与传输、通信服务系统（PACS）	信通网易
21	放射信息子系统	信通网易
22	医技排队叫号系统	信通网易
23	住院电子病历系统（医生、护理）	信通网易
24	病历质控系统	信通网易
25	门诊电子病历（含急诊）	信通网易
26	电子病历归档及病案管理系统	信通网易
27	电子病历全文检索系统	信通网易
28	临床电子病历和健康档案集成多维视图	信通网易
29	临床路径管理系统	信通网易
30	院感管理系统（含传染病管理系统）	信通网易
31	疾病和不良事件等统一上报系统	信通网易
32	危急值管理系统	信通网易
33	医护排班系统	信通网易
34	医保控费管理系统（采购银海医保管家 HIS 提供接口）	信通网易
35	移动医生工作站	信通网易
36	移动护士工作站	信通网易
37	医生 APP	信通网易
38	护士 APP	信通网易
39	区域影像(放射\超声\心电、病理、内镜)中心系统	信通网易

40	区域临检中心	信通网易
41	病人自助服务系统	信通网易
42	满意度调查系统	信通网易
43	病友综合管理系统	信通网易
44	远程探视	信通网易
45	陪护管理	信通网易
46	体检管理系统（接口）	信通网易
47	健康评估分析系统（接口）	信通网易
48	公众或患者 APP	信通网易
49	医院微信平台	信通网易
50	“互联网+医疗”新型服务应用	信通网易
51	HRP 系统设计	信通网易
52	财务查询审核系统	信通网易
53	药品会计管理系统	信通网易
54	人力资源管理系统	信通网易
55	绩效管理系统	信通网易
56	消毒供应室管理系统	信通网易
57	物价管理系统	信通网易
58	药库管理系统	信通网易
59	物资耗材管理系统（含高值低值物资耗材）	信通网易
60	医疗设备管理系统	信通网易
61	固定资产管理系统	信通网易
62	医务管理系统	信通网易
63	护理管理系统	信通网易
64	科研管理系统	信通网易
65	教学与培训管理系统	信通网易
66	办公自动化 OA	信通网易
67	办公自动化 APP	信通网易
68	临床数据中心建设-数据库建设	信通网易
69	临床决策支持系统（大数据平台）	信通网易
70	运营分析支持系统	信通网易
71	多等级可定制综合监管驾驶舱	信通网易
72	可定制的报表系统	信通网易
73	三医监管系统	信通网易
74	疫情联防联控项目	信通网易

附件 4：服务内容

序号	服务类别名称	服务对象	服务分类	服务内容	服务简介
1	软件运维服务	基础软件运维服务	例行操作	操作系统及数据库监控服务	对申报的故障进行协助处理
2			响应支持	中间件及数据库远程排障服务	对申报的故障提供远程支持, 修复故障
3			优化改善	中间件及数据库升级优化服务	针对当前基础软件运行情况, 给出优化建议并实施软件补丁升级、配置优化、性能调优、清理冗余, 提升性能
4		应用软件运维服务	例行操作	建立专属线上运维服务微信群及需求提交网址	建立统一的线上运维服务渠道和问题反馈渠道
5				建立投诉渠道	明确服务期间的投诉渠道
6	软件运维服务	应用软件运维服务	例行操作	基于 ITSS 的运维服务体系介绍	明确运维服务体系及开展运维服务的具体流程
7				客户专员电话回访	制定回访计划, 按回访计划进行客户专员电话回访
8		应用软件运维服务	例行操作	专人对接、团队协作	指定专属运维服务工程师开展线上运维服务, 技术团队入群。
9				新项目对接告知函	对于新立项项目, 主动发工作联系函告知项目经理及相关干系人, 避免信息不对等。
10				线上问题反馈确认	每周将以上系统模块产生的线上问题处理结果反馈至运维工作群。
11				对现有应用软件系统功能优化、完善	根据医院业务发展及国家政策等要求, 对医院信息系统现有软件模块功能进行维护、优化和更新, 标准规范以最新版本为准。

12				故障修复	系统软件本身出现的 bug 进行修复;	
13				配置管理	应用软件版本管理	
14				季度巡检报告	按季度出具巡检报告	
15				年终总结报告	按周期出具总结报告	
16	软件运维服务		响应支持	使用支持	解答医院关于以上系统模块的使用问题, 指导医院工作人员操作等	
17				应用软件运维服务	报表制作	涉及医院现有信息系统可提取的数据制作报表
18					新增需求	以上系统模块新增需求按照供应商需求流程发起, 并及时告知医院跟进情况
19					重大问题响应	按照故障处理流程
20		需求发布	需求主动跟进, 按照医院要求发布;			
21			优化改善	报表调整	系统原有报表进行调整、数据矫正及完善;	
22				接口修复	因操作不当或其他外部因素导致现有接口故障处理; (不含第三方接口)	
23				应用软件运维服务	需求变更	针对现有功能模块的调整及优化;
24					计划性需求	对医院提出现有系统的可行性需求进行研发及优化;
25		政策要求	按照现有政策性要求对应做出调整, 新增政策性要求根据双方评估认可的工作量另行商量;			
26		软件运维服务			接口支持	承担医院新增加的各种数据接口的开发工作, 涉及非政策性接口涉及的费用由双方另行协商
27					优化改善	数据共享

					统，保障各子系统（如 检验系统 LIS, 影像 pacs, 电子病历 EMR 等系统）间的数据共享。
28			调研评估	主动回访服务	纳入定期回访计划内；
29				会议协助	政策性要求需要协助医院参加的会议；
30				技术培训	提供业务软件相关的技术培训
31				定期线上培训	按运维服务工程师成长计划培养客户，共同成长
32	其他运行维护服务	数据维护服务	例行操作	数据备份	定期备份
33				数据维护	数据巡检
34		数据库服务	响应支持	计划性需求	提供相应系统数据库重建及迁移等技术服务
35		应用服务	响应支持	计划性需求	为医院提供应用服务重建及迁移等技术服务
36		平台接入服务	响应支持	接口支持	为医院采购的第三方系统提供平台标准化接入服务