**北京市卫生健康委医政信息管理系统**

**运维项目（2020年度）遴选公告**

北京市卫生健康委于2011年3月建设北京市卫生健康委医政医管信息系统，系统从原北京市卫生健康委医政处已有业务出发，围绕医政处工作重点，整合医政处已有办公系统，建立医疗质量控制系统，建设统一的医政信息管理系统，形成医政数据资源库。系统自2012年运行至今，已经稳定运行8年。

为保证2020年运维工作顺利开展，根据工作需要和职责，现面向社会公开遴选2020年度该运维项目的承担单位，有关事项公告如下：

一、委托单位

北京市卫生健康委信息中心

二、工作任务

（一）项目总体目标

1、保障北京市卫生健康委医政信息管理系统平稳运行，包含系统硬件以及配套的基础软件。

2、对北京市卫生健康委医政信息管理系统提供功能更新与版本升级维护服务。

3、保障19家质控中心（使用新增质控中心替换已有确认不使用的质控中心，其中新增加的质控中心有康复质控中心、儿科质控中心、放疗质控中心、疼痛质控中心；确定不使用的质控中心有血液净化质控中心、临床输血质控中心、医院感染质控中心、体检质量质控中心）相关质控数据的填报、审核、统计和分析数据规范、准确。

4.每个运维年度响应5家质控中心提出的新需求，2020年度需求见附件1《5家质控中心新增需求》）

(二)运维服务内容

1.专项运维

 北京市卫生健康委医政信息管理系统是北京市医疗机构质量综合管理系统，主要用户包括北京市卫生健康委医政处、19家医疗质量控制中心、11174家医疗机构、17345家质控网点（含机构、科室），涉及业务繁多，承担的业务非常重要。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **应用角色** | **数量** |
| 1 | 北京市卫生健康委医政处 | 1个 |
| 2 | 医疗质量控制中心 | 19个 |
| 3 | 医疗机构 | 11174个 |
| 4 | 质控网点 | 17345个 |

投标方需承诺对北京市卫生健康委医政信息管理系统提供功能更新与版本升级维护服务，保障系统现有功能能够适应维护期内医疗质量控制管理工作政策和业务调整的需要。

2.日常运维

（1）呼叫中心服务

投标方需承诺提供专线电话服务热线，保证5×8的电话热线支持，工作时间（5×8）在岗服务人员不少于2人。

（2）技术支持

系统的维护需要提供现场服务支持，具体要求为：

为应用系统提供为期一年的5×8小时技术支持与上门维修服务，出现故障时在1小时内进行实质性响应，针对电话、远程技术支持不能解决的系统软件故障，市卫生健康委、各质控中心机构问题，需在4小时内到达现场解决。对于质量控制基层机构，一般故障在2工作日内到达现场解决问题。对于可能导致影响医疗质量控制管理工作具体业务的故障，对城区及近郊区服务机构在2小时内到达现场，远郊区的偏远地区应在4小时内到达现场进行维修。

（3）巡检服务

在巡检过程中，运维工程师可以发现问题隐患，为用户提出信息化管理的意见和建议，解答使用过程中的问题和困惑，做到早发现、早处理，降低故障的发生率。

投标方需承诺，针对系统提供每年不少于52次巡检。

硬件设备运维服务的要求是保证服务器设备及与本项目运行相关的网络设备等基础硬件设施的稳定、可靠运行。服务内容包括：主机设备的日常监控与巡检，设备的运行状态监控，现场故障诊断及故障处理，电话技术支持操作系统维护，补丁升级等内容。具体要求如下：

a. 在运维期内，针对本项目涉及的硬件设备出现问题或故障，提供5×8小时的电话技术支持和上门维修服务。应在接到用户电话1小时内进行实质性响应，并指派有经验的技术人员，在2小时内赶到现场；在故障定位以后，免费进行更换或维修，并在8小时内修复。人员在8小时内不能完全修复的，应提供替代方案，并由投标方工程师负责替代方案的架设、系统软、硬件安装部署及北京市卫生健康委医政管理系统应用的部署，保证在8小时内能够建立起供用户使用的临时运行环境，恢复系统运行。投标方需承诺在临时运行期间的数据在系统正式修复后不会丢失。如涉及部件损坏需进行零件更换，应保证相应更换件或备件在8小时之内运到最终用户现场。

b. 提供主机和存储、备份设备检测和维修所需的部件及设备部件间的连线和插接件。

c. 当软硬件系统出现问题或最终用户需要对主机、存储设备进行升级时，按用户要求及时配合用户应用的部署要求制订切实可行的系统部署或升级方案。并负责实施工作。

d. 提供每年不少于52次的设备巡检服务，对主机设备使用情况，CPU和内存负载情况等进行监控、检查和分析，判断硬件设备是否存在性能问题，是否满足最终用户规定的一般可用性或高可用性的要求。在提供相关检查结果和建议报告的基础上进行相应的调整和优化，消除故障隐患，以保证应用系统及服务器工作在最佳状态，并对服务器硬件进行例行保养和维护。

e. 提供每年不少于2次的补丁升级服务。对于可能会对有关系统、应用或业务造成影响的软件问题，需尽早通知甲方，提供解决方案建议书或补丁安装建议书，并经过甲方评估同意后，负责进行安装、测试和实施，并保证期间系统正常运行，不会对甲方生产系统造成不良影响。

f. 根据用户应用软件结构模型及用户业务特点,提供存储的系统资源配置和优化方案。

g. 对可能会暴露出的测试中未发生的性能问题提供全面的软硬件系统性能诊断、磁盘规划等服务。

h. 根据用户要求，每年至少2次免费为用户的系统制定备份策略，分析、检查备份流程，提供分析检查报告并与用户交流。

i.其他服务要求：

1）详细的服务计划：针对用户维保需求制定全年服务计划，包含指定的服务人员、明确的技术服务内容、定期的服务例会等。

2）系统配置管理：建立所有维保设备的配置统计文档，在服务期间随时更新维保系统软件配置变更的情况。

3）不间断服务：从接到故障申告，应保证响应过程中始终有专门的人员保持故障处理服务的不中断，现场服务人员是否完成故障的处理应以用户认可为标准。

4）疑难问题升级处理：应能就用户日常管理中遇到的疑难杂症进行升级处理。

5）技术咨询服务：用户在系统相关环境进行研发测试过程中，遇到技术难题时应能提供技术咨询服务，包括远程电话支持和现场研讨支持。

3.其他运维

（1）远程服务

在电话支持的过程中，经常会出现由于描述不清导致的双方理解不一致，因此，在具备网络条件的情况下，远程故障解决成为一种省时高效的途径。

投标方需承诺提供远程诊断与故障解决服务。在终端用户具备网络条件的情况下，提供远程诊断与故障解决服务，保证5×8小时的远程故障解决支持，工作时间在岗服务人员不少于2人，7×24小时远程应急响应支持。

（2）现场服务-突发事件应急响应服务

对于区卫健委要求的临时性工作，不能使用QQ\XT800等远程工具处理时，上门服务。

投标方应针对系统在各级机构可能出现的主要故障进行分析并制定应急预案，保障各类应急事件发生后能够进行快速处置，保障及时处理医政系统业务各级用户的问题。同时，投标方需制定远程技术服务人员、现场技术服务人员、公司服务专线、项目经理等多级应急响应机制，保障在突发事件到来时能够第一时间到现场进行处理，同时快速调度公司资源进行处置。

4.应用指导

现场服务:北京市卫生健康委医政医管信息系统提供了大量的功能，基层医疗质量控制管理机构和医师的信息化水平差异较大，因此需要提供定期的使用培训，反复强化，保障用户能够顺利使用系统。另一方面，各级医疗质量控制管理机构每年都有新增补的人员，需要对这些人员及时进行培训。

此外，随着每年医疗质量控制管理工作的开展，会不断产生新的业务要求，需要不断对现有功能进行升级替换，随着系统的版本更新，业务模块的操作过程发生变化，需要在必要时提供培训。

培训服务按照用户申请商讨时间、地点完成。

随着系统使用时间的推移，日常使用过程中出现的问题、经验不断积累，这些经验可以汇总成有条理的资料，提供给使用者参照；另外在培训过程中，培训资料也需要及时发放到培训人员的手中。

投标方需根据项目的实际情况，准确理解运维需求，并合理制定运行维护的具体方案。

5.局端报表

（1）年度报表格式预置

北京市卫生健康委医政管理系统根据实际业务需要提供了统计查询，填报情况等统计功能。

（2）上报数据核查

保证各质控中心填报、审核流程正常运转，收集、核查各质控中心报表数据，解决数据上报不成功等问题。

（3）报表接口更新

根据北京市卫生健康委医政系统数据填报统计的需求，及时更新医政管理系统报表统计接口。

（4）年底报表支持

年底协助16区卫健委完成报表统计工作。按照业务需求，整理报表数据。包括现场支持或电话支持、远程协助支持等方式。

二、系统运维具体要求

（一）运维公司需具备

投标方能够提供近3个月社保缴纳证明，依法纳税证明。能提供在中国境内同类项目案例的业绩且在本地具有综合服务支撑能力。入围公司须提供项目方案、应急预案及运维方案。

（二）人力保障

运维方应配备完整的技术支持服务团队，包括为本项目设置的运维服务经理，并下设现场服务、远程电话支持和远程终端服务、网络/数据库等专项技术支持、数据质控管理以及培训讲师等不同服务组织，该团队技术支持人员中在北京本地具备至少8人的服务支持力量，能够为用户提供快速的现场服务，具备在8小时之内排除故障恢复生产的能力，确保能够对全市范围内的社区卫生服务、管理机构服务需求的快速响应。运维方应配备的专职服务人员类别见下表：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位设定** | **要求** | **主要职责** | **人数** |
| 1 | 运维经理 | 5年以上项目管理经验 | 运维管理 | 1 |
| 2 | 现场服务工程师 | 1年以上现场服务经验 | 现场服务 | 1 |
| 3 | 远程技术支持工程师 | 1年以上远程技术支持服务经验 | 远程服务 | 2 |
| 4 | 网络工程师 | 2年以上网络管理经验 | 网络管理 | 1 |
| 5 | 数据库管理员 | 3年以上数据库管理经验 | 数据库管理 | 1 |
| 6 | 研发工程师 | 3年以上软件研发经验 | 需求开发 | 1 |
| 7 | 培训讲师 | 2年以上系统使用及培训经验 | 培训 | 1 |
| 8 | 其他 | 3年以上工作经验 | 项目临时工作支持 | 1 |

 （三）运维保障

北京市卫生健康委医政信息管理系统是全市各级单位开展医疗质量控制关键业务系统，因此需要运维厂商对整体系统的部署运行情况有详细的了解，并基于系统涉及的软件、硬件环境进行整体监控和运维，及时发现系统软、硬件故障，并协助和配合用户及时解决问题。

运维服务方需为用户提供整体运维保障，对系统部署运行的网络硬件环境整体进行评估，及时发现可能影响系统运行的问题，并提出相应调整建议。

投标方需承诺对本项目涉及的各类系统软件和硬件提供为期一年的5×8小时技术支持服务。

（四）应急预案

投标方需提供应急保障维护及容灾备份管理。系统在运行过程中一旦出现紧急重大问题，导致系统不能正常运行的情况下，需要启动售后服务紧急预案，以保证系统的正常进行。

四、申报和评审事宜

　（一）申报期限：2020年10月12日—2020年10月16日。

　　（二）下载材料：申请单位可登录北京卫生健康委信息中心网站（http://www.phic.org.cn/ ）下载《项目承办申请书》。

　　（三）填写材料：申请材料填写内容应简明扼要，突出重点。

　　（四）提交材料：申请单位应在2020年10月16日18:00以前将盖章的《承办申请书》电子扫描件提交至：zhaopeng@wjw.beijing.gov.cn。

　　（五）组织评审：北京市卫生健康委信息中心将组织评审小组，从项目方案的科学合理性、创新性和可行性，项目团队实力和工作经验基础等方面，对申请单位的申请书进行评估，择优遴选1家项目承担单位。具体评审时间另行通知。

　　（六）结果公示：北京市卫生健康委信息中心网站予以公示。

五、项目经费

项目经费不得超过49.67万元。

六、联系方式

　　北京市卫生健康委信息中心

　　联系人：赵鹏

　　联系电话：83366952

附件：《项目承办申请书》