# 用户需求书

**注：“★”号条款是关键技术参数，一项不符合即导致该响应人响应无效。“▲”号条款为评审时的重要技术参数，不作为响应无效条款，响应人需按要求提供证明文件并在响应文件中标明所在页码。如响应人对“▲”号条款有负偏离，评委将重点扣分。**

**一、采购项目内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 预估数量 | 服务年限 |
| 采购病案数字化管理加工服务项目 | 约850万页 | 自合同生效之日起1年或累计实际结算款项达到合同总价，以先到者为准。 |

1. 详细技术规范请参阅招标文件中的“用户需求书”。本项目中标人责且承担投标文件对采购人要求的一切事宜及责任。投标人必须对本项目的全部内容进行投标报价，如有缺漏或超出采购预算（最高限价），将导致投标无效；

2、中标人不得以任何方式转包或分包本项目，否则采购人有权单方终止合同，由此产生的一切经济损失由中标人自行承担。

3、项目时间：按采购人要求。

4、项目地点：按采购人指定地点。

★5、本项目单价以A4为标准规格，化验单两张A5或者三张A6算一张。采购人不保证实际数量，最终结算以具体的实际病案数量进行结算，投标人在报价时需酌情考虑。本项目的投标报价（包括单价）已包含但不限于病案数字化、建库、打包、搬运、装车、制作、拆装、分类、编码、归档、归位，病案数字化管理系统软件安装调试培训、实施并保证正常运行，检测及验收合格前后备品备件发生及质保期内服务，其他所有相关含税费用及不可预见费用。

1. **项目总体需求**

提供病案数字化管理加工服务。

1. 完成病案数字化归档项目的信息导入归档和病案数字化管理系统、病案统计管理系统的安装、调试、培训、维护、扩展等技术服务。
2. 提供的系统软件需要满足“三、采购项目技术（参数）要求”。
3. 满足电子病历五级评审要求。
4. **采购项目技术（参数）要求**
5. **病案数字化管理系统**
6. ▲、要求与采购人后期建设的无纸化病案管理系统可以无缝对接，实现数据实时共享互联，相互调阅；
7. ★要求实现与采购人现用翻拍（扫描）系统及历史翻拍（扫描）系统的无缝对接，实现与历史翻拍（扫描）数据数据库的合并和数据的整合。整合后数据满足医院使用标准，涉及的对接接口费由中标人自行承担；
8. ★为了满足与我院信息化系统的融合对接需求，中标人必须确保所提供的系统能够与医院已经实现无纸化归档的现有系统（包括但不限于检验系统、放射系统、病理报告系统、手术麻醉系统、护理系统）实现无缝对接。此外，中标人还需负责采集以往无纸化接口所产生的归档数据，并确保其完整性和准确性。关于接口对接所产生的费用，将由中标人自行承担，不得向医院方额外收取。
9. 要求采用C/S和B/S架构相结合的模式，病案加工处理采用C/S架构，浏览要采用B/S架构，无需安装客户端，方便病案的查询浏览；
10. ★系统符合国家、卫健委等各种标准和规范，符合医院实际需求；系统采用开放性设计，能根据医院实际需求进行应用系统的功能重组、二次开发；提供与医院HIS系统连接的二次开发软件包，实现与HIS系统的无缝连接。合同期内，如医院更换HIS等系统，须重新进行对接开发。其中对接所产生的费用，由中标人负责，不得向医院方额外收取。
11. 启动界面支持WINDOWS风格，具有病案拍摄、审核、打印、统计、病案上架、退出等快捷功能键；
12. 支持数字化图片采用WEB SERVICE 接口上传数据，保证数据安全；
13. ▲提供数字化病案管理系统App，可在包含但不限于Android（安卓）、鸿蒙和苹果IOS平台上使用，可以自动根据医疗小组离线更新最新的数字化病案资料，分析查看病案图片；
14. 支持与现有医院电子病历系统的单点登陆功能，方便相互数据的交互共享；
15. ▲支持调用电子病历及HIS、PACS、RIS、LIS等系统的数字信息，并转换成标准格式上传至医院服务器；
16. 提供翻拍人员用于病案库房人员进行病案交接的功能，预防病案丢失追踪。支持创建批次、条码绑定病案、病案绑定批次、交接单打印。
17. 项目抽查：多种抽查策略，抽查方式，严格把控病案加工质量。
18. 在加工环节支持大屏幕显示器，支持分辨率1920\*1080或以上，要具有所见所得的效果；
19. ▲支持高扫模式，速度要求到达每分钟60张或以上；
20. 具备条码自动识别功能，自动读出条码的数值，实现自动分类；
21. 支持加工端暂存一定天数数据，防止数据出现丢失，要求具备临时保存功能；
22. ★对病案扫描数据结果进行实时备份：要求扫描数据自动储存两份，一份为备份数据；如其中一份数据有变更应实时同步，保证数据完整统一；
23. ★数字化存储应为加密格式，防止被复制后出现信息泄露；
24. 要求系统具有病案质控功能，质控患者病案信息的完整性，能够检查病案的类别以及病案页码漏扫的情况；
25. ▲系统要能够自动记录用户在系统内所有操作的详细日志，并可形成报表，便于回溯追踪；
26. 病案申请浏览模块中，支持逐份、批量、按科室审核；
27. 在审核权限控制中，可以控制到科室、人员，支持按时间范围（永久、年、月、日、小时）授权；
28. 要求病案浏览时具备多条件复合查询功能，实现首页快捷检索，快速查找病案信息；
29. 要能够实现病案的对比查询，例如同一患者多次住院历史病案的对比浏览，科研病案的对比查询浏览；
30. ▲提供每个月扫描的病历份数与广东省病案系统的出院病历数进行人工查对服务，并对查对的结果进行汇总，并提交报表；
31. ▲要求首页具有病案申请状态、以时间轴形式显示（病案当前处理状态、当前位置、历史操作；在申请过程中具备提醒、催办等功能）；
32. 要能够支持病案图片的科研讨论、在线讨论，能够查询到病案当前的位置以及浏览的历史记录，支持滚轮的放大缩小以及拖放；
33. ★病案在查询浏览时显示的病案图像具有水印，防止非法拍摄，屏蔽非法拷贝；
34. 支持一键打印，及自定义配置水印；
35. 数字化病案的打印具有色彩选择和打印套餐选择，打印套餐可进行维护；
36. 能够自动分析出病案加工的工作量，以及申请、复印的工作量；
37. 病案打印时支持二代身份证读卡器，可以直接扫描患者及代理人的身份证；
38. ▲系统要能够支持身份证件自动读取，及其他证件的自动拍照功能，自动调出相关病案的信息，生成相关申请单，无须复印相关证件；
39. 具备生成病历打印记录，能够记录病案打印过程的所有操作，包括所打印病案的病案号、患者姓名、打印时间、打印页码等；
40. 支持邮寄信息记录，可以按时间段、申请人及邮寄状态统计邮寄的明细记录；
41. 系统要具有开放性，能够根据医院的实际需求进行应用系统的重组以及系统的二次开发；
42. 用户管理：管理数字化客户端用户信息及B/S浏览用户信息，可以对用户信息进行查询/添加/修改/删除操作，可以配合病案设置保密等级权限，可以限定用户查看及申请科室权限；
43. 用户组管理：对用户进行分组，可对分组进行查询/添加/修改/删除操作；
44. 权限组管理：对用户所拥有的系统功能进行设置， 并可限制该权限组所对应的相关科室；
45. ▲PDF自动分类：根据设置的分类关键字信息，OCR识别文档信息完成对PDF图像内容的自动分类，可根据住院号-次数或病案号-姓名的方式导入PDF文件。根据设置的关键字信息，患者档案信息导入后将自动解析。
46. ▲病案错误检查：支持自动检查服务器上实际存储的图像信息与数据库中记录的图像数据是否一致，不一致则被系统视为错误病案信息，且把相应的错误文件名及路径列出来。
47. ▲支持线上讨论和图片标注：病案浏览时提供线上讨论模块，记录标题及讨论内容，还可在图片讨论的地方进行标注，讨论的内容自动生成病案报告反馈记录，并可跟踪病案反馈处理状态。
48. ▲病案科研：能够支持病案图片的病案科研、在线讨论。
49. ▲FD格式导出：打印页面支持病案导出OFD格式。
50. ▲打印预警：支持病案打印时涉及封存病案、HIV病案、缺失病历的预警提示，并可控制未归档病案不允许打印。
51. ▲系统接口：

中标人提供的系统软件需实现与医院现有系统（包含但不限于医院HIS系统、病案信息系统等）的对接，实现信息的共享与集成，所有数字化病案可读取。支持跨平台和开放数据接口，按照采购人要求进行源码级定制修改，能进行软件集成和系统整合。系统软件应保持好的扩展性，有利于逐步升级。此次中标价格已包含相关系统与中标人提供的系统软件之间接口对接的所有费用。当第三方系统对接中标人提供的系统软件时，中标人不另行收取接口费用。合同期内，如医院更换HIS等系统，须重新进行对接开发。其中对接所产生的费用，由中标人负责，不得向医院方额外收取。

1. 病案数据备份要求

（1）采购人提供数据存储、备份设备以及其他为本项目开展可能需要使用的硬件设备（中标人可就此提供意见），中标人负责协助对采购人提供的服务器、存储、电脑等硬件设备进行组网、配置、调试和安装。中标人须定期查看服务器运行状况是否良好，存储空间是否充足，如有问题及时向采购人反馈。对于不能满足本项目开展的上述服务器、存储、电脑等的硬件设备，中标人应提前通知采购人进行更换、添置。中标人负责协助采购人对存储和备份设备的可靠运行及安全维护、维修。

★（2）对病案数据提供定时定期的数据完全备份以及具备还原功能；提供每晚定时差异备份。

1. **病案数字化加工要求：**
2. 在约定时间内：完成医院提供的纸质病案数字化加工工作。
3. 对原始纸质病案应用数码技术分页数字化加工制作，形成数码图像。
4. 制作地点与病案保存地按采购人指定地点，中标人负责搬运、制作、拆装、分类、归档、归位工作，涉及的相关费用已包含在本次招标项目总价中。

4.每周对完成的扫描工作量进行统计并报告给采购人，每季度对全部已完成的扫描工作总量进行统计并报告采购人，当累计工作量达到本项目合同总价的80%时，中标人须向采购人进行汇报。因中标人原因导致项目达到合同总价但未终止执行，多出的工作量部分由中标人自行承担。

1. **保密要求：**
2. 采购人提供的全部病历资料和患者隐私均为保密信息，中标人应予以保密。
3. 除了履行合同目的的需要之外，未经采购人同意，中标人不得以泄露、编辑、改写后披露、复制或其他任何方式使任何第三方知悉保密信息。
4. 本项目协议项下的保密义务应在本项目协议有效期间及期满后或因任何原因终止后一直有效。
5. 中标人所持有或保管的一切保密信息及任何形式的载体，均为采购人所有，在合同终止后，应全部返还给采购人，并不得保留副本。
6. 中标人做好项目组工作人员的保密培训工作，并签订保密协议。
7. 因中标人违反以上承诺导致采购人遭受第三方侵权指控或行政处罚时，中标人应当承担采购人的一切损失，包括不限于为应诉而支付的一切费用、赔偿责任、罚款。
8. 参与项目实施的人员需有在中标人不少于半年的社保记录。

**四、商务要求**

**（一）采购项目商务要求**

1、经验要求：投标人企业在经营范围内报价，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。

2、报价要求：投标人对本项目所有需求内容提供报价，报价应为完成“病案数字化管理加工服务”所有可能发生的费用。人员费用（工资、福利、社保、劳保等）、装备、管理费用、利润、合同包含的所有风险、责任等费用以及项目管理过程中的所有由投标人承担费用的总和以及国家规定的各项税费。

如果评审委员会发现供应商的报价明显低于其他通过符合性审查供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，供应商必须要出具详细的成本清单、包含供应商的利润分析、成本分析等，且经所有评委一致认可有效，否则按无效报价处理。

**★**3、工期要求：

（1）病案数字化管理系统应当于本合同签订之日起15个工作日内安装调试完毕，进行15日的试运行。试运行期满且系统运行正常、稳定、能全面满足采购人需求后，自收到中标人提交的书面验收报告之日起30日内开始验收。中标人应当保证上述软件在本合同签订之日起30日内通过验收。

（2）病案翻拍（扫描）加工服务的工期为： 自合同生效之日起一年或项目累计发生金额到达合同总价，以先到者为准。本项目合同自动终止。完成采购人提供的历史病案及新产生的病历的翻拍（扫描）工作，并经采购人验收通过。

**★**4、项目人员要求：中标人提供本合同服务的固定员工中必须至少有4名（即南院区及院本部各2人）及1名机动员工（根据病案翻拍（扫描）进度完成情况增减）。项目实施过程中，中标人应当委派项目经理一名，负责现场的管理、沟通和事故处置等工作人员质量应当符合本项目招标文件要求及采购人需求，否则采购人有权要求中标人更换。中标人必须无条件配合落实采购人单位制定的各项制度及突发事件的应急处理工作。中标人工作人员的人身安全保险由中标人自理。

**★（二）病案数字化验收标准：**

1、项目验收时由采购人根据中标人每批次交货分批验收，随机抽查一定数量的病案图像和纸质病案进行对比，抽查的数量比例为数字化加工图片的3%，并且实现对纸质病案与数字化病案的质量和数量的对照。对提供的服务系统是否具有自动纠错、去污、去除多余白边，且扫描后对数据的挂接方案及数据备份等方案进行验收。

2、病案数字化加工验收的标准为：

(1)病案数字化图像是否与纸质病案完全一致；

(2)病案数字化图像格式和清晰度是否符合要求；

(3)病案数字化的文件夹命名是否合乎标准；

(4)病案数字化图像完成旋转、自动纠偏、去杂点、去黑边、自动色阶、自动亮度平衡，对比度调整等功能，图像内容与原资料是否一致；

(5)保证加工后的数字化病案不出现缺漏页情况，文件顺序不能出现顺序错乱情况，非原件残损，不能出现扫描（或翻拍）造成的图像残损；

(6)差错率：依据“纸质档案数字化规范（中华人民共和国档案行业标准 DA/T31-2017）”规定，数字化转换质量抽检的合格率应≧95%。对于检查出来的不合格图像数据，由供应商在15天内重新扫描（拍摄）至合格，不另算费用。

（7）首页信息的数据是否漏项：首页信息的主要数据项（姓名、病案号、出院日期、主要诊断、手术）的差错率不得超过3‰ 。对于检查出来的不合格数据，由供应商在15天内处置至合格，不另算费用。

（8）已生成的病案图像数据正常存储、备份，可以正常读取。

**★（三）付款方式**

1、付款条件：合同期结束或结算金额达合同总价时一次性验收结算付款。中标人向采购人出具验收清单，采购人组织履约验收。

2、付款时间：中标人凭采购人开具的验收证明和使用部门加盖部门印章的意见函开具正式发票，向采购人申请付款。

采购人于收到正式发票后10工作日内，将验收合格的翻拍（扫描）单页面数乘以中标单价所得金额支付乙方。

3、采用支票、银行汇付（含电汇）等形式。

4、因财政性资金管理要求不同于上述支付方式的，最终用户可与中标人协商。

**★（四）质保期及服务保障**

1、维护服务内容：中标人负责对提供软件系统的维护，保障其运行的稳定性。负责修复软件漏洞及在软件出错时进行及时处理，提供自软件系统验收合格后上门维保服务，服务期限不少于一年。所有由中标人所提供的系统软件及应用软件、病案数字化加工服务生成的数据资料，采购人具有终身使用的权利，享有终身维护、升级、扩展服务，并承诺为采购人人员提供软件维护培训，使得采购人的工作人员能独立、妥善地使用本项目所涉及的系统及产品。上述所有服务（包括但不限于软件系统的维护、上门维保服务、采购人对系统软件及应用软件和数据资料的终身使用权、软件维护培训、永久的维护、升级、扩展服务等）涉及的费用均已包含在本次项目报价中并由中标人自行承担，采购人不另行支付。

2、故障报修服务时间：要求至少安排一名工程师提供驻点服务，处理系统日常运维及故障。工作日8:00～18:00；如果发生的系统故障，驻点工程师无法解决，中标人还须安排专业人员响应处理。响应时间为自收到采购人通知故障起2小时内响应并解决故障。若以远程等方式无法解决，中标人须在自收到采购人通知故障起24小时内到达现场进行维护并解决故障。由此产生的交通费、工具、仪器设备等费用已包含在报价中，采购人将不再承担。

**（五）培训要求：**

投标人须为本项目提供相关培训服务，并且投标文件需提供技术培训方案。本项目培训要求具体如下：

1、培训目标：使得采购人维护工作人员经培训后能熟练地掌握相关设备的维护工作，并能及时排除大部分的设备故障；通过培训能够对整个病案数字化管理系统及统计管理系统有深刻的了解，使得系统可以更安全、更稳定、更高效的运行。

2、培训的主要内容：

（1）为维护及安装工作所必须的全部工作文件的讲解；

（2）软硬件产品的管理及维护；

（3）产品其他方面的管理维护；

（4）故障排除方法，性能的监控与调整。

3、培训课程：

（1）智慧医院建设部人员： 侧重但不限于业务系统的安装、设置、配置、管理、业务系统的常见问题处理方法：服务器及磁盘柜日常维护，数据库日常管理，系统安装、设置与管理。

（2）病案室人员：病案权限设置，审批管理，统计管理，病案打印等操作：

（3）医护人员：数字化病案浏览操作（集中授课培训），如有需求，可根据采购人需要安排单独授课培训。

**五、违约责任**

1.因中标人原因造成合同无法按时签订，视为中标人违约，中标人违约对医院造成的损失的，需另行支付相应的赔偿。

2.中标人按照采购文件要求提供合格维保服务并最终验收合格后，若维保内容不符合国家的有关法规、质量标准以及合同规定的产品适用、安全和其它特性的要求，对医院造成的损失的，医院有权终止合同，给医院造成的损失，还应承担赔偿责任。

3.在签定合同之后，中标人要求解除合同的，视为中标人违约，中标人需支付相应的赔偿。

4.若因泄漏病案资料信息及病人隐私所引起的纠纷、诉讼，导致采购人产生的金钱或财物损失，由中标人承担赔偿责任，同时报相关行政主管部门处罚。中标人违反保密条款的，采购人有权立即解除合同，中标人应当承担导致其他方损害的一切责任，并承担导致采购人发生的所有费用，包括但不限于损失、维权产生的律师费、差旅费、诉讼费等。

5.若发生人身伤亡安全事故，除按国家有关安全管理规定及医院有关安全管理办法执行外，并报相关行政主管部门处罚；发生重大安全事故或特大安全事故，除按国家有关安全管理规定及医院有关安全管理办法执行外，医院有权终止合同，给医院造成的损失，中标人还应承担赔偿责任。

6.签约双方的任何一方由于不可抗力事件影响而不能执行合同时，履行合同的期限应予以延长，其延长的期限应相当于事件所影响的时间。不可抗力事件系指甲乙双方在缔结合同时所不能预见的，并且它的发生及其后果是无法避免和克服的事件，诸如战争、严重水灾、洪水、台风、地震等。

7.受阻一方应在不可抗力事件发生后，尽快用电报、传真或电传通知对方，并于事件发生后3个日历天内将有关部门出具的证明文件用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。一旦不可抗力事件的影响持续30个日历天以上，双方应通过友好协商方式在合理的时间内达成进一步履行合同的协议或解除合同。

8.凡与本合同有关的一切争议，双方应首先通过友好协商方式解决，如经协商后仍不能达成协议时，双方均有权起诉至甲方所在地有管辖权的人民法院解决。