芜湖市中医医院运营管理系统升级项目

建设需求

一、HRP升级项目综述

（一）项目说明

本项目定位于建立符合公立医院改革精神与医院管理特色的现代医院综合运营精细化管理，体现现代医院一体化运营管理的流程化、精细化、智能化应用诉求。从医院宏观管理的大局视角出发，基于顶层设计、分步实施的思路对医院综合运营精细化财务一体化、成本一体化、业务一体化、人力绩效一体化等进行系统性的项目实施建设。

医院相对几年前，整体的医疗服务水平有了很大的进步。而与之对应的是运营管理模式也发生了重大变化，管理重点及流程也随之变化。因此，为了匹配医院的发展规划，更好地服务临床，提升医院整体的管理水平，需要建立匹配医院全新发展需要的综合运营管理系统。同时，随着信息技术的提高，运营管理也需要新的信息工具和技术来支撑。

通过此次运营管理系统升级改造，重新梳理流程，引入新的技术工具，能够整体提高医院的运营管理水平，使医院能够得到长久持续发展。

（二）项目整体规划

基于顶层设计的思路，我院的综合运营精细化管理包含了医院管理的各个方面，具体规划及建设思路如下：

首先搭建医院综合运营精细化管理的业务基础平台系统，再以此平台为媒介，进行医院综合运营管理各分系统的建设，比如：会计核算、财务管理、成本核算、预算管理、资金支出、物流管理、固定资产管理、人力资源管理、合同管理等，平台上的各系统之间必须实现业务上的无缝衔接、数据上的同源共享和流程上的畅通协同。

（三）项目建设规划

参照整体规划思路，基于统一平台的原则，医院综合运营管理类项目采用随用随招，实时建设的思路进行。

二、项目建设内容

我院于2012年完成了医院综合运营管理系统业务基础平台的搭建，并依托平台完成了部分运营管理系统建设。本次拟扩展综合运营管理系统业务基础平台、升级建设医院预算管理系统、医院固定资产管理系统、医院物流管理系统、医院人力资源管理系统、新建资金支出控制系统、医院合同管理系统，使得平台上的各分系统业务之间无缝衔接、数据同源共享、工作协同畅通，系统运行正常，对医院的日常管理及业务运转起到了一定的辅助作用。

现有的综合运营管理系统中，2018年对医院会计核算及管理系统进行了《政府会计制度》的适应性升级，其余系统一直未作调整。近几年是国家医改深入推进最快的时期，实行单病种付费，取消药品加成，取消耗材加成等都在逐步推进；国家也调整了医疗服务项目价格，逐步体现医生的劳动价值，降低了检查收费，减少设备对医院收入比重，为此医院必须在注重医疗服务质量的同时开展医院的精细化管理，避免“跑，冒，滴，漏”，提高资产的利用效率，合理的降低成本。目前医院的运营管理模式较以前也发生了重大变化，管理重点及流程也发生了变化，因此需要对管理流程重新进行梳理。

根据医院管理需要，本次项目建设先对医院部分在用的管理系统进行升级，留有科室成本管理系统待本项目建设完成后，同扩展的以作业成本法为核心的医疗服务项目成本管理系统、以项目叠加法为核心的病种成本管理系统、DRG成本管理系统一起进行建设。

本次项目升级内容如下：

（一） 项目建设内容

系统建设范围

1 升级业务基础平台系统

2 医院预算管理系统

3 资金支出控制系统

4 医院固定资产管理系统

5 医院物流管理系统

6 医院人力资源管理系统

7 医院合同管理系统

（二）项目建设内容概要

本项目建设要求基于医院目前现有的综合运营管理业务基础平台进行；平台上升级以后的系统必须单点登录、无缝衔接，统一运行；必须保证系统中各条业务链历史数据的正常衔接及使用；本项目不接受更换系统的建议：

1. 建立以预算控制为主的业务处理方式，通过收支预算、分类预算和项目预算，对会计核算和资金消耗分别进行事前预防、事中控制和事后监督。预算管理流程与应用设计完全符合财政部、卫生部《医院财务制度》（财社[2010]306号）文件的制度规范要求。

2. 以预算为基础，对医院的资金支出情况进行专项管理和深度关联：日常报销、采购支出、项目支出、专项资金等，都可纳入资金管理的范畴，控制好医院的每一项开支。通过对资金的支出及跟踪，及时对医院的费用、采购、项目支出进行反馈，实现多纬度的综合性管理

3. 建立物资耗材的分类管理模式，针对医院不同类型物资耗材提供不同的管理方法和管理流程，使其在采购、入库、领用申请、出库、消耗、应付款等各个环节上的都体现出最优化的流程处理模式，体现“适时、适量、适价、适质”的先进采购管理思想。

4. 建立对固定资产的全生命周期管理和全过程跟踪。以卡片为核心，辅助于移动管理，实现资产实物与账务的正确匹配，做到每个设备的效益最大化。

5. 建立合同与物流、固定资产的深度关联，通过合同的签订、执行及跟踪，及时对医院物资的采购、到货、结算进行反馈，在满足医院合同管理信息化需求的前提下，实现多纬度的综合性管理。

6. 建立包括有职工基础信息、薪酬项目定义、薪酬计算、薪酬发放、公积金管理、社保管理、个人所得税管理、工资报表、薪酬数据分析等功能的薪酬发放基本体系。包含基本工资、岗位津贴、福利、奖金劳务费等职工薪酬体系的综合管理信息系统；包括薪资的录入、计算、发放、查询、转账，以及对公积金和社保等工资相关信息的管理；提供一个简便、易用的薪酬计算和发放的管理工具；并能够通过薪酬数据的有效分析，提高医院对人力资源支出成本的管理水平，为医院管理提供必要数据基础。

三、升级系统业务需求

（一）具体升级功能要求

1、 财务科室

 物资材料的入库与领用自动生成凭证；

 通过导入的方式生成会计辅助核算账；

 全院工资数据自动生成凭证；

 全部收入数据自动生成凭证；

 支出类科目自动识别科室属性，并在录入凭证时自动带出；

 启动成本数据的自动核算工作；

 优化成本核算分配方案；

 成本收入数据支持自动导入；

 提高成本核算报表的精度与纬度；

 启动预算数据的自动核算工作；

 支持院科两级两上两下的预算编制；

 预算关联成本核算，并进行自动核销。

2、 人事科室

 完善人力资源管理的工作内容，扩大人事档案的管理范畴；

 人员存档信息中增加人员调动的记录；

 启动人员合同到期预警功能；

 启动人员培训管理功能；

 考勤管理电子化，脱离纸质上报的模式；

 薪酬管理制度化、流程化，自动生成会计凭证；

 完善人事、绩效、预算的三位一体的统筹管理；

3、物资科室

 优化物资制单与报表查看；

 根据实际业务需要调整统计报表的纬度；

 健全科室物资管理台账；

 启动PDA盘点提高科室固定资产盘点的工作效率；

 启动高值耗材的溯源管理；

 启动财务账簿与资产账簿对账功能；

 调整财务科室和物资科室在账务核对与账实核对上的及时性和统一性。

（二） 业务基础平台系统

基础平台需要实现的功能如下：

1. 系统信息

包括具体某个单位公用的部门编码、供应商编码、职工信息、库房信息、生产厂商信息、项目信息、病人信息、付款条件、运输方式、HIS连接信息、成本信息等编码信息；以及单位参数、系统联用、核算账套、会计期间设置，单位、账套级参数设置等信息。

2. 会计科目体系

定义科目体系名称，科目编码规则及科目体系所属类别等信息。

3. 用户管理

定义系统操作软件的用户，同时可建立角色。

4. 权限管理

管理直属下级管理员的单位权限和模块权限，为直属角色赋予功能权限和数据权限，完成对角色中所有成员批量赋权，并提供权限的查询功能；

5. 基础编码

添加系统业务所涉及到的币种信息，人员的学历信息，职称信息，病人类别，职工类别，资金来源，地区编码，预算科目，计量单位及项目信息。

6. 系统参数

使用系统初期需要做的基础设置，包含：单位编码规则、物资类别编码规则、固定资产类别编码规则、药品类别编码规则、预算科目编码规则、无形资产类别编码规则。

7. 日志管理

查询和维护所有用户登录系统后的历史浏览记录信息。

8. 数据管理

按照单位、帐套、模块、年度分别备份和还原数据。

9. 程序维护

重新载入业务逻辑库。

10. 单位信息

使用系统初期需要做的与单位相关信息的基础设置，包含：部门编码规则、供应商类别规则、职位编码规则、库房编码的设定。

11. 付款条件

添加和维护付款条件信息。

12. 部门信息

添加和维护部门类别信息；可对单位各部门的编码、名称、性质等信息进行维护，建立部门档案。

13. 供应商信息

添加和维护供应商类别信息，用于将供应商进行分类；可添加和维护供应商的基本信息。

14. 生产厂商信息

针对卫生材料，后勤物资等厂商信息添加和维护。

15. 库房信息

针对库房信息，货位信息进行添加和维护。

16. 职工信息

维护本院所有职工的基本档案。

（三） 医院预算管理系统

1. 制度符合性

符合卫生部、财政部《医院财务制度》（财社[2010]306）文件对于医院预算管理的制定要求。

2. 预算管理体系

应包括：财务预算、收支预算、项目预算等。

3. 预算编制

包括预算方案的选择、预算项目的筛选、预算周期的定义、预算责任中心的定义、预算报表审批流程定义及执行过程监控、支持帐套数据取数、预算数据的引入等，支持预算的灵活调整。

4. 预算编制方法

（a）支持编制事业计划和医疗计划；预算与科室的实际业务工作量挂钩，通过医疗计划和事业计划编制医院及科室收入预算；同时符合政策规定；（b）成本预算编制：全方位对医院所有科室进行多方案自定义按年分月进行归口管理。（c）支持弹性预算、零基预算、定基预算等预算方法、支持科室收支结余预算。

5. 审查平衡

对计划和预算在编制完成之后都要提交给职能、单位进行二级审批，以最终下达。

6. 预算执行与监控

实时分析预算执行情况及差异，进行预算的有效监控和执行，对计划、收支预算、项目预算的核销及其分析。

7. 项目管理

实现对专项预算的编制、核销、调整、查询和结转功能。

8. 预算综合分析

提供对各部门计划指标预算执行情况的综合分析。例如收支预算分析、因素分析、预算报审和接收。

9. 预算控制

预算控制策略渗透到每个管理环节，比如：会计凭证、日常借款、日常报销等。

（四）医院物流管理系统

医院物流管理系统主要包括采购计划管理、订单管理、库存材料管理、代销材料管理、条形码管理、应付款管理、采购统计分析、账务管理、综合分析、信息维护等功能。

1. 采购计划管理

支持根据当前库存状况、未实现计划、最低库存、各科室材料需求计划等相关信息制订医院材料采购计划。

提供采购计划清单、计划未到货物清单、采购预算执行情况等报表。

2. 订单管理

针对供应商的采购订单制单、修改、审核、打印、查询与分析。

3. 库存材料管理

提供出入库单、调拨业务、盘点业务、库存账管理；提供监督物资的安全库存，保质期限、呆滞积压等的预警管理；

提供科室二级库管理

4. 代销材料管理

对代销高值医用耗材进行管理，包括管理代销物资的出库、入库、移库、借库、盘点等功能。

5. 条形码管理

主要是提供物流系统中自定义条形码的生成和打印功能；

6. 应付款管理

应付款管理应包含对物资发票、付款单、退款单的增加、修改、删除等管理功能；

7. 采购统计分析

提供按照供应商、物资类别等对采购物资进行统计。同时可以对物资的采购价格趋势进行分析以及对价格变动的信息进行记录。

8. 账务管理

可按照仓库、物资类别和业务类型对物资明细的收发存汇总表。同时可以支持保质期预警、安全库存预警、超高限预警、短缺货预警、证件效期预警、呆滞积压物资分析、库龄分析、ABC成本分析、费用差异分析全院价量因素分析、物资储备分析等分析方法和分析统计内容，产出各类账表，满足会计记账和成本核算的要求。

9. 实现耗材、供应商“三证”管理

实现医用耗材、供应商、生产厂商的证件管理和预警提醒。

10. 支持多种智能识别与终端技术

比如：条形码、移动条码枪等。

（五） 医院固定资产管理系统

实现医院固定资产的全流程管理，从采购、安装、验收、入库、出库、资产转移、报废、日常维修保养等所有环节的管理。并对过程中所有文档、资料、说明书进行管理。

1. 计划提醒

支持对医疗设备资产的保养、检测、计量等业务的计划性提醒。

2. 资产安装验收

支持对固定资产安装、验收报告的管理。

3. 库房管理

提供固定资产的入库、退库管理，提供固定资产的科室领用、科室退库的管理。

4. 资产盘点

支持固定资产盘点单的生成，并自动生成盘盈、盘亏。

支持移动PDA盘点。

5. 卡片管理

实现固定资产卡片的增加、修改、删除，以及资产的折旧、转移、原值变更等功能。应支持从入库单中、采购合同中引入固定资产信息的方式予以建立，也支持手工生成资产卡片的方式。

支持主卡、附卡管理，实现对医疗设备主机、附件的管理。

6. 资产转移管理

处理各种资产变动业务，包括原值变动、部门转移、使用状况变动、使用年限调整、折旧方法调整等，同时也提供资产原值变更的功能。

7. 资产处置

固定资产的报废处置管理。

8. 日常管理

提供固定资产的维修、保养、计量的日常管理工作，同时记录固定资产的使用记录，提供待办事宜提醒，及时提醒日常处理的重要事务，提供日常维修、保养、强检提醒。

9. 应付款管理

提供发票管理和付款管理。

10.条码管理

根据用户的要求设置不同的条形码格式，供用户管理固定资产使用。同时还可以根据条形码查询固定资产。实现固定资产条码管理，通过条码跟踪固定资产实物从购置、安装、使用、移动、变更、盘点以及报废的全过程，大大提高了盘点效率和数据可靠性。（条码规范？如何贴？不同部件处理？）

11.帐务管理

提供各种固定资产月报，例如固定资产月报、资产变动报表、资产总账对账表等。

12.资产查询

可按照不同的方式查询固定资产的分布查询、使用数量、入库信息、维修信息等内容。

13.资产折旧方法

 支持按照固定资产资金来源，科教项目计提折旧，可采用年限平均法、工作量法等多种折旧方法对符合要求的资产进行折旧计提，真实反映资产的价值和使用过程。

 支持按照财政补助、科教项目等不同资金来源进行无形资产的摊销与查询。

 支持多部门共用资产累计折旧的比例分摊。

（六）医院人力资源管理系统

实现人力资源的日常业务管理信息化、网络化管理。包括：人事、薪资、保险福利、人事合同、绩效管理等所有人事业务管理。

1. 科室管理

可实现对组织结构，设置科室的编制人数科室的移动、合并、停用等操作，产生科室编制方面的报表和组织机构图。

2. 人事档案

实现各项人事信息的录入和查询。并可以查询到各项人事和人力资源业务产生的数据，如合同、薪酬、个人培训信息等；通过档案管理生成档案目录、个人档案表、档案脊背等，通过报表管理生成各种人事统计表；记录合同的签订、续签、终止等；通过工作提醒可以进行合同到期、生日提醒、退休提醒等各种与时间有关的到期提示。

3. 薪酬福利

紧密契合卫生行业岗位薪级工资标准，按套改政策实现工资套改，完整记录从入职、试用、转正、岗位变动、直至离职离退的薪酬变动历史，自动计算各种变动后的薪级，可以灵活设置所需的薪酬项目、计算公式，自动生成年度考核结果。

4. 考勤休假

支持进行班次设置、考勤规则设置，根据需要进行班组设置、排班管理；

记录病假、事假、年假、探亲假等各种假期的请假情况，建立年假台账，请年假时冲减年假天数；

可支持与考勤机联接，自动读取人员考勤刷卡数据；

5. 合同管理

管理职工合同的签订、续签、终止、解除，并通过到期合同查询为合同管理人员进行合同的续签提供方便；提供批量合同签订操作；提供到期合同预警查询。

6. 综合统计分析

可根据需要设置和生成有关人员、科室的年度、半年、季度、月度的统计数据表和计算公式，生成统计报表；

（七） 资金支出控制系统

医院资金支出控制系统是有效实现支出预算目标的计算机应用程序。其主要目标是通过科室、科目、周期控制来实现对日常报销、差旅费、办公费、物资分类等项目从申请到执行核销进行控制，并对每一笔超出预算的申请和报销给予提示。

1、支出控制预警

可导出并打印经费归口部门预警和开支部门预警。

可查询符合条件的预算项目执行预警情况，并自动对超出预警线项目进行预警提示。

2、支出预算编制

提供对年度和月份支出预算项目额度查看、编辑、初始化、删除零值等设置功能。

调整年初编制预算，查询、导出、打印预算调整报表和明细表。

3、借款管理

支持添加、导入、查询、打印、删除、作废、取消作废借款申请。

支持确认审核借款申请和取消审核借款申请操作。查询、打印职工借款和借款记录。

4、报销管理

具有添加、删除、查询、作废、恢复以及审核、支付日常报销申请等功能。

支持批量撤销支付，支持由借款申请生成报销单。查询、打印职工报销和报销记录。

5、报销执行查询

可查询预算编制结果以及项目、科室、全院的报销执行情况，并可提供图形显示。

6、物流采购付款

对入库单添加发票、审核、删除、综合查询以及打印等。

可对付款单以及红冲发票退款单添加、审核、确认支付，付款管理能关联借款申请。

支持对应付款总账、应付款明细表等各类帐表的查询。支持维护应付账款的期初数据。

7、固定资产采购付款

对合同、入库单添加发票、审核、删除、综合查询以及打印等。

可对付款单以及红冲发票退款单添加、审核、确认支付，付款管理能关联借款申请。

支持对应付款总账、应付款明细表等各类帐表的查询。支持期初应付款查询。

8、其他

具有预算项目的添加、修改、删除、批量修改、查询、导出、打印等功能。

支持依据资金支出控制的实际需要设置预算项目。

支持依据使用习惯自行定义预算项目的编码和名称。

可实现预算科室定义和经费归口部门、经费开支部门、预算项目三者的对应关系设置。

可实现支付方式设置、参数设置以及预警设置。

9、与其他系统接口及数据交换

自动生成支出单据会计凭证传入会计与财务管理系统。

成本收支数据可作为当期收支预算执行数据；本年成本数据可作为第二年度预算编制依据。

与预算管理系统连用，预算科目、预算数值、预算科室及对应关系等信息可完全取自预算系统。

（八） 医院合同管理系统

合同管理系统包括有合同、协议的签订、履行、变更、违约、索赔、结算、归档等合同全过程管理内容，并与医院的固定资产、无形资产、物流管理、会计核算等系统实现一体化业务整合，结合强大的预警功能，充分体现“合同与实物的一致性监管”、“合同与账务的一致性监管”、“合同履行情况的全过程追踪监管”、“合同往来账款的追踪监管”、“合同全阶段资料文档的监管”等先进管理思想，进一步提高医院精细化管理水平。

1. 付款合同

 对付款合同的签订、审核、履行、归档全生命周期进行管理，合同签订实现专项预算控制，实现了合同的无极变更、付款金额变动管理，对合同的全部生命周期数据进行跟踪分析。

 实现付款合同的违约、索赔管理。

 针对履约保证金管理的合同实现收款、付款管理，针对履约银行保函管理进行管理。

 对固定资产、无形资产采购数据进行汇总、明细分析。

 实现合同的付款管理，对应付账款按照总账、明细账进行分析，实现付款计划的实际付款、未付款查询。

 对付款合同履行截止日期进行提醒，对近期应归还质保金进行提醒，对临近保修期进行提醒，对近期应付款进行提醒。

2. 收款合同

 对收款合同的签订、审核、履行、归档全生命周期进行管理，实现了合同的无极变更、收款金额变动管理，对合同的全部生命周期数据进行跟踪分析。

 实现收款合同的违约、索赔管理。

 针对履约保证金管理的合同实现付款、收回管理，针对履约银行保函管理进行管理。

 实现合同的收款管理，对应收账款按照总账、明细账进行分析，实现收款计划的实际收款、未收款查询。

 对收款合同履行截止日期进行提醒，对近期应收回质保金进行提醒，对近期应收款进行提醒。

3. 付款协议

 实现各种供货、付款服务协议的管理功能，对即将到期协议进行预警。

 对物流协议供货数据按照总账、明细账方式进行统计分析，对物流供货协议进行应付款总账、明细账分析。

4. 收款协议

实现各种收款服务协议的管理功能，对即将到期协议进行预警。

五、集成化业务需求

（一） 集成化标准的统一

1. 基础字典的统一和规范：会计科目编码、科室编码、物资编码、固定资产编码、收支项目编码、经营指标编码、医疗项目编码、病种编码等管理单元的统一；

2. 期间的统一：会计核算期间、成本核算期间、预算管理和控制周期、薪酬发放周期、绩效考核周期以及物资和资产的管理期间都应该保持一致；

3. 管理权限的界定：对业务操作人员，按其职责划分管理权限，具有场景管理、角色管理、权限管理功能；

4. 成本数据的统一：完成科室成本数据的分摊与估计等；

（二）以财务为核心的业务整合

 固定资产系统发生的入库、出库、维修、折旧等业务处理单据可自动生成会计凭证；

 物流管理系统发生的采购、入库、出库等业务处理单据可自动生成会计凭证；

 HIS系统发生的门诊收费、住院预交、出院结算、在院结算等业务单据可自动生成会计凭证；

 人力资源系统中的薪酬信息、人员归属信息与会计核算系统中的薪酬发放同步，并自动成成会计凭证。

5.3、 以预算为核心的业务整合

 预算系统中实现科室支出预算管理，并与会计核算系统自动建立借款、报销与支出环节的凭证生成功能；

 预算系统可依据成本核算系统的实际发生数自动核销预算；

 预算系统可对物资采购、设备采购的实际发生数据进行核销、预警和反馈；

 预算系统可对项目资金的支出情况进行核销、预警和反馈；

 本期的预算数据结果可作为下期预算的基数。

六、项目建设技术要求

本项目建设的技术要求必须根据本文件的内容进行结构性编制；也可以根据自己对项目建设总体目标的理解增加内容，并按照系统化的要求进行设计方案的编制。

（一）系统技术要求

医院综合运营精细化管理项目建设，从技术层面上需遵循如下的技术要求：

 系统采用B/S架构：系统各模块需采用同一技术架构，在统一的底层基础平台上进行设计。医院综合运营管理平台及各分系统等均需采用B/S技术架构实现。

 与第三方信息系统的数据交换：提供与医院第三方系统统一接口的维护与管理系统，实现针对HIS、EMR、药品等关键医疗业务信息系统的数据交换。

 关键技术：根据医院综合运营精细化管理的一体化应用功能需求和相关建设规范，考虑到系统运行的长远规划，以及整个系统的跨平台性、安全性、可靠性、稳定性、易维护性以及可扩展性，建议采用J2EE架构来设计。

 先进性：系统要利用一些现行的、技术成熟的开发工具来辅助完成系统建设。

 健壮性：系统稳定可靠，保证每周7\*24小时不间断正常运行，工作日期间不能宕机，年平均宕机时间应小于8小时。

 安全性：信息安全要体现在信息管理全过程：收集、录入、传输、储存、交流、查询、反馈、分析、利用、发布；系统的安全主要体现在整个系统的安全稳定和持续的运行。要对设施、技术和管理乃至整个运作体系，建立全面的安全保障体系，并能动态地根据安全检测、评估结果，调整安全策略，运用新的安全技术，进行持续改进，以控制新出现的安全隐患与风险。

 灵活性：建立灵活多样的多字段查询功能，为用户的组合查询、统计分析和信息利用提供方便；设计多种数据导出格式，如 Excel 和 XML格式，满足不同用户的数据分析输出需要；建立合理、多样、灵活的数据采集方式，满足不同发展水平的医疗单位的需要。

 延展性：数据库结构的设计应充分考虑发展和移植的需要，建立系统良好的扩展性和伸缩性，适度冗余也是系统建设的必要环节。

 完整性：在数据的采集和数据交换环节要确保数据的完整性。

 友好性：人机界面设计简洁美观、风格统一，利于基层业务人员简单操作。

（二）环境配置要求

本项目建设所需的服务器及网络环境配置，如服务器、网络、操作系统等环境因素，由投标方给建议方案。建议方案不限于必须要配置的相关服务器等设备。所谓设备配置方案，涵盖硬件设备和基础平台的系统软件产品，例如操作系统、各类平台级中间件等产品。

（三）接口管理要求

本项目建设中，需要完成与HIS、EMR、OA、医院管理局等系统的接口工作，实现数据共享与业务上的衔接，满足医院信息化建设互联互通的要求。

七、售后服务需求

（一） 供应商需提供不少于一年的免费质保，质保期从系统整体验收通过之日起计算；质保期内免上门费、维修费和系统升级费等。

（二）质保期内，供应商需保证7\*24小时的服务响应，响应时间不得低于如下标准：接到医院方的通知后1小时内必须做出明确的响应和安排；需提供现场服务的，服务团队须在2小时内达到故障现场；4小时内做出故障诊断报告，常规故障8小时内必须解决。

八、其他要求

本章节内容会直接影响本次招标的结果，每条内容都必须做出明确响应：

 项目工期：合同签订后12个月内，完成项目实施；

 升级要求：必须在医院现有系统的基础上进行升级，保证系统中业务数据的完整性和可使用性，不支持更换系统；

 升级系统站点数限制：业务基础平台系统、医院预算管理系统、资金支出控制系统、医院固定资产管理系统、医院物流管理系统、医院人力资源管理系统和医院合同管理系统都必须保持原有的站点数情况，不允许有任何限制；

 单点登录：业务基础平台系统、医院预算管理系统、资金支出控制系统、医院固定资产管理系统、医院物流管理系统、医院人力资源管理系统和医院合同管理系统必须统一采用单点登录的方式；

 供应商要求：本项目的供应商必须为系统软件制造商，并且具备医院综合运营管理系统（HRP/H-ERP）的计算机软件著作权登记证书；

 后续服务要求：本项目实施建设的软件系统验收完成后，医院还需要对每年的运营管理数据进行分析，并与业内的平均数据进行对标，产出分析报告。因此，投标方需要在投标文件中，就运营管理数据产出、分析及对标结果给出详细的服务支持响应，并提供相关的行业报告文件。