

江门市口腔医院信息化建设全过程 监理服务项目用户需求书

第一章 采购内容

序号	项目内容	服务内容	限价（元）
1	江门市口腔医院信息化建设全过程监理服务	围绕新 HIS 系统建设，提供前期调研、可行性研究、立项支持、方案设计、实施监理、测试验收等全过程监理服务	¥180000.00

第二章 服务内容

2.1. 服务内容概述

为江门市口腔医院信息化建设提供咨询服务，包括深入使用科室开展需求调研、协助组织市场调研、详细功能设计、可行性研究、信息化采购需求书编制等、项目实施全过程监理等服务。

（一）项目背景

随着医疗信息化水平的快速提升及国家对智慧医院建设要求的不断深化，现有医院信息系统在业务流程优化、数据互联互通、专科特色支撑等方面的局限性日益显现。为推进我院信息化、智慧化建设，规范新HIS系统建设流程，规避项目风险，确保项目合规、有序、高效推进，现需采购专业的信息化建设全过程监理服务，为后续新HIS系统建设提供全流程技术支撑，保障项目建设符合行业标准及我院实际需求。

（二）服务范围

本次咨询监理服务范围包括围绕新 HIS 系统建设，提供前期调研、可行性研究、立项支持、方案设计、实施监理、软件系统和配套硬件测试验收等全流程监理服务。

（三）咨询监理总体服务内容

（1）**前期咨询服务：**包括对项目提供需求调研分析、总体技术架构设计、协助组织市场调研、详细功能设计、采购用户需求书编制。

（2）**实施过程监理服务：**包括但不限于工程质量控制、工程进度控制、工程投资控制、合同管理、文档管理、知识产权管理、保密管理、项目会议组织和项目协调工作等。

本项目为总价包干项目，合同金额包括了项目实施过程中产生的所有费用，包括人员费用、税费、印刷等费用，甲方不再向乙方支付其他任何费用。

（四）工期要求

（1）项目前期咨询工作工期：一个月，配合医院上会及立项时序开展工作。

（2）主体项目实施过程监理工期：暂定服务周期 1 年；实际服务周期自项目正式开工起，直至本信息化项目全部建设完成、通过初验、终验及资料归档完毕为止。

（五）项目建设依据

1、国家政策性文件

（1）《国务院办公厅关于促进和规范健康医疗大数据应用发展的指导意见》（国办发〔2016〕47号）；

（2）《国家重大科研基础设施和大型科研仪器开放共享管理办法》（国科发基〔2017〕289号）；

（3）《新一代人工智能发展规划》（国发〔2017〕35号）；

（4）《国家人工智能产业综合标准化体系建设指南(2024版)》

（5）《关于推进医疗联合体建设和发展的指导意见》（国办发〔2017〕32号）；

（6）《关于进一步做好分级诊疗制度建设有关重点工作的通知》（国卫医发〔2019〕28号）；

（7）《行政事业性国有资产管理条例》（中华人民共和国国务院令第738号）；

（8）《中央级新购大型科研仪器设备查重评议管理办法》（财科教〔2019〕1号）；

（9）《关于盘活行政事业单位国有资产的指导意见》（财资〔2022〕124）；

（10）《国家重大科研基础设施和大型科研仪器开放共享管理办法》（国科发

基〔2017〕289号）；

（11）《国家重大科研基础设施和大型科研仪器开放共享评价考核实施细则》（国科办基〔2022〕93号）；

（12）《纳入国家网络管理平台的免税进口科研仪器设备开放共享管理办法（试行）》（国科发基〔2018〕245）；

（13）《关于审计工作更好地服务于创新型国家和世界科技强国建设的意见》（审政研发〔2016〕61号）；

（14）《国务院办公厅关于〈促进“互联网+医疗健康”发展的意见〉（国办发〔2018〕26号）；

2、标准规范性文件

（1）《计算机软件文档编制规范》（GB/T8567-2006）；

（2）《信息技术词汇第17部分：数据库》（GB/T5271.17-2010）；

（3）《个人基本信息分类与代码》（GB/T2261-2003）；

（4）《医院信息平台基本交互规范》；

（5）《医院信息平台应用功能指引》；

（6）《全国医院信息化建设标准与规范（试行）》。

2.2. 咨询服务要求

（一）现状调研评估

对医院建设现状、业务应用情况、信息化建设需求等进行全面调研。

针对医院目前在用软硬件进行全面调研，梳理医院已有软件的功能、业务流程、技术架构、数据库资源等内容，充分评估，给出专业评估意见。

对医院基础设施进行调研，调研内容包括数据中心、网络、机房、信息安全、终端等，了解现有设备资源使用情况。

（二）对标与差距分析

结合医院未来发展规划和医疗信息化发展趋势，设定合理的政策标准对照指标，结合建设目标，要求对照最新版电子病历应用水平评价标准、医院互联互通成熟度测评标准、医院智慧服务等级评价、医院智慧管理等级评价、信息安全等级保护标准、全国医院信息化建设标准与规范等文件。对标细化到每个

功能点，同时深入调研应用效果，充分评估现状及改造建设需求。上述对照标准如有更新，须对照新版本标准规范。

（三）需求调研及分析

1. 组织和负责现场科室调研工作

调研内容包括医院在用信息系统的建设及使用情况、存在问题、建议意见、标准规范等，详细提炼、归纳、分析和整理医院信息化覆盖范围、系统功能、数据信息量、软硬件性能、安全等方面的需求，主要摸清医院信息化建设项目“做什么”及“怎么做”。

2. 全面需求分析

根据调研阶段收集《调研记录》、基于医院业务需求，对智慧医院建设进行业务需求、功能需求、性能需求等进行全面分析。

（四）市场调研

协助医院开展采购建设内容的市场调研与论证工作，市场调研工作主要包括编制市场调研工作方案，设计市场调研要求条款，对医院参与市场调研的人员进行培训，组织市场调研过程工作，汇总市场调查结果，提出市场调研结论建议，形成完整详实的《医院信息化建设市场调研分析报告》作为项目采购依据。

通过专业咨询服务，保证医院在选择厂商和产品的时候得到足够充分的市场信息，控制因信息不对称带来的潜在风险。

具体服务内容包括但不限于：

（1）产品资讯

收集相关科室的系统需求，提供充足的产品资讯供医院参考。

（2）厂商评估

提供不同维度的厂商评估方法，提供客观公正的潜在厂商评估方案，提交给院方参考。

（3）协助医院进行商务谈判

在商务谈判过程中给予谈判内容建议，协助医院争取到更好的服务与价格。

（4）协助院方完成采购用户需求与合同的签订

为医院提供招标需求的建议，协助医院审核合同条款，帮助医院规避潜在风险保证医院利益。

（五）详细功能设计

（1）设计技术架构和技术路线。确定医院信息化建设项目的技术架构、技术路线、应用架构、安全架构，明确各组成部分的边界划分、相互关系以及对外开放接口设计。

（2）设计系统功能。各子系统的功能设计须细化到功能模块。

（3）设计信息化基础设施、应用数据中心支撑平台、信息安全体系、系统运维管理体系等架构，提出医院信息化建设项目软硬件配置清单，要求各支撑平台技术架构统一。要求提出详细的软硬件设备参考清单（硬件须细化到核心参数、软件须细化到功能模块、网络须细化到核心指标），设备选型依据，提供不少于3个品牌备选及建议产品的详细和综合对比。

（5）制定详细实施计划。根据建设内容的关联性，结合医院的资金计划、实施工作量、各系统间的互联互通要求等方面，制定合理的实施推进计划，明确实施过程的里程碑及各阶段的实施成效。

（六）编制采购用户需求书

根据前期立项方案、需求调研分析和市场调研材料编制《采购用户需求书》，内容包括用户需求、项目管理要求、评价建议等内容。供应商须协助医院与招标代理机构沟通完善项目招标采购文件。

2.3. 实施过程监理

实施过程咨询管理主要包括：质量控制、进度控制、成本控制、合同的管理、项目信息管理、文档管理、数据安全、知识产权的管理、保密管理、文明施工与安全生产管理、项目会议、组织协调、测试跟踪、服务考核等。

监理服务验收节点：分项目初验合格、项目终审竣工验收合格两个节点。

（一）质量控制

深化设计的质量控制：协助用户审查和确认承建单位的深化设计方案；审查和确认承建单位的总体技术方案，并提交相应审核报告；审查和确认承建单位的组织实施方案；审查和确认承建单位的项目质量保证计划及质量控制体系；审查和确认承建单位的测试计划；审查和确认承建单位的项目进度计划；确定项目质量控制的关键节点。

项目实施的质量控制：监督承建单位执行项目实施质量计划；督促、检查承建单位严格按项目承建合同、国家项目技术标准、施工规范进行项目实施；检查项目采用的主要设备及关键材料是否符合项目量清单或标书所规定的厂家、型号、规格和质量标准，严格核查主要设备、材料的原产地证明、出厂合格证明；在项目实施现场对实施情况进行旁站、巡视等管理工作，对项目质量情况进行跟踪；及时发现项目实施中的质量问题并提出专项项目管理报告；审核承建单位提交的项目实施进度月表，控制项目总进度；核查项目实施过程中的主要部位环节，督促承建单位进行隐蔽项目的随工复检验收、分项项目验收和项目竣工初步验收，并对此给出书面意见；核定项目分阶段完成情况，审核集成商进度报表及付款申请，签发项目付款凭证。

系统集成的质量控制：协助用户和承建单位进行集成方案的审核和确认；对采购的软、硬件设备的质量进行检验和验收并提供相应文档。

技术培训的质量控制：审核确认承建单位的培训计划；监督承建单位实施培训计划，并征求用户的反馈意见；审核确认承建单位的培训总结报告。

（二）进度控制

审核承建单位的进度分解计划，确认分解计划可以保证总体计划目标；

对项目实施进度进行实时跟踪，并要求承建单位对进度计划进行动态调整，以确保项目的阶段和总体进度目标的实现；

组织召开进度协调会议，解决进度控制中的重大问题，签发会议纪要；

当工期严重偏离计划时，应及时指出，并提出对策建议，同时督促承建单位尽快采取措施；

采用先进的项目管理工具，控制项目施工进度。

（三）成本控制

通过对项目实施方案的优化，确保投资控制在合理、性价比高的范围内；

协助用户做好项目支付预算的流量表，及时向用户提供项目质量和项目进度审核结果，以使付款进度能够与项目质量和项目进度结合起来；

当发现资金使用严重偏离计划时，应及时指出，并提出对策建议，同时督促承建单位尽快采取措施。

（四）合同管理

跟踪检查合同的执行情况，确保承建单位按时履约；

对合同工期的延误和延期进行解释，协助医院处理项目实施的每个过程出现的合同变更、违约、索赔、延期、分包、纠纷调解及仲裁、诉讼等问题；

对项目暂停、复工等事宜进行审核确认；

根据合同约定，审核承建单位提交的付款申请，提出付款建议及意见，签发付款凭证。

（五）项目信息管理

及时向医院提交反映项目动态和管理工作情况的项目文档；

建立全面、准确反映项目各阶段项目状况的图表、文档，收集、管理项目各类文档和资料；

督促、检查集成商及时完成各阶段设备资料、项目技术资料的整理和归档工作；

转发医院发出的一切指示、通知和业务联系单。

（六）文档管理

协助医院做好档案的管理，包括项目文件材料的收集、整理和归档等；

做好项目建设管理日志、周报、月报及项目大事记；

做好项目协调会、技术研讨会等各类会议纪要；

管理好实施期间各类技术文件、合同、协议等；

做好各阶段的管理文档（项目管理规划、项目管理工作实施细则、项目管理通知、专题咨询建议报告、验收咨询管理报告及咨询管理工作总结报告等），并按时提交给医院；

组织阶段性项目总结；

督促、检查建设单位及时完成各阶段设备资料、项目技术资料的整理和归档工作，并保管承建单位提交的技术文件；

合同执行过程中的各类往来文件及存档，以及各种文档的审查工作。

（七）数据安全

协助用户对项目建设过程中所涉及的敏感数据和资料进行保护，防止被非授权使用；

负责监督项目建设过程中所涉及的政府数据和资料的安全保护，保证不被非

授权使用；

负责项目建设实施过程中安全控制，确保不出现安全事故；

（八）知识产权管理

协助医院对项目建设过程中所产生成果的知识产权进行保护，防止被非授权使用；

负责项目建设过程中涉及知识产权的产品和系统的使用审核，保证不在本项目建设中出现违反知识产权的行为。

（九）保密管理

对建设项目的设计方案、施工方案以及所有施工过程资料和信息负有保密责任，未经用户许可不能外泄。按照国家、省、市的有关法规文件规定，要求履行安全保密责任，并与医院签订保密协议；各级组织严格履行安全保密职责；按照安全保密规定开展工作。

（十）项目会议管理

为保证管理工作的开展和实施协调，咨询管理单位可组织必要的会议来保证：项目协调会；项目周例会；项目专题研讨会；项目问题通报会；项目阶段及最终验收会。

应参加以下会议：项目专家论证评审会；项目阶段工作总结会。

（十一）组织协调

顾泽协调各方的工作关系；

建立畅通的沟通平台和沟通渠道，采取有效措施使项目信息在有关各方之间保持顺畅流通，积极协调项目各方之间的关系，推动项目实施过程中问题的解决。

（十二）测试跟踪

参照国家、广东省信息化项目验收规范，项目管理包括一系列测试跟踪和测试整改跟踪，包括：

信息网络系统测试：接地电阻测试、电能质量测试、防静电测试、项目电气性能测试、纤芯特性测试、网络安全和管理功能复核测试、网络安全防护和网络管理设备自身安全性测试、网络设备、存储设备和服务器设备安全性测试、网络吞吐量测试。

信息应用系统测试：功能测试、安全性测试、可靠性测试、性能测试、适应

性测试、互操作性测试、易用性测试、可扩展性测试、用户文档测试、信息资源开发测试、完整性测试、准确性测试、格式测试。

(十三) 服务方式

以现场管理为主方式进行，监理工程师按医院要求到场，建立项目管理工作组，负责整个工程的全程咨询工作。安排现场人员须服从医院的安排，协助医院开展项目日常工作。

2.4. 成果提交

按时完成阶段性成果和全部成果提交。在设计过程中，成果的初稿、征求意见稿应组织医院内部确认与专家论证，作为项目验收评审依据。

(一) 前期咨询设计阶段交付物

- (1) 《需求调研记录汇总》
- (2) 《项目详细设计功能设计说明书》
- (3) 《信息化建设项目市场调研资料汇总》
- (4) 《采购用户需求书》

(二) 实施过程咨询管理阶段交付物

- (1) 《项目管理制度》
- (2) 《项目实施计划编制要求》
- (3) 《项目竣工报告编制要求》
- (4) 《项目管理审核意见》
- (5) 《项目实施计划建议》
- (6) 《进度管理制度》
- (7) 《进度纠偏措施建议报告》
- (8) 《设备采购分发流程》
- (9) 《项目验收流程》
- (10) 《项目管理流程建议》
- (11) 《项目实施备忘》
- (12) 《文档审核报告》
- (13) 《项目分项管理细则》

- (14) 《管理项目月报》
- (15) 《项目管理周报》
- (16) 《项目管理总结报告》

2.5. 监理服务里程碑

（一）咨询服务里程碑

供应商应根据咨询工作开展需要，设定在咨询设计过程中的重要里程碑，以及相对应的成果和评审标准。重要里程碑参考如下：

- 1. 完成《项目详细设计功能设计说明书》。对本期规划建设内容进行详细设计，软件细化到功能点，硬件细化到参数，完成编制详细投资概算；
- 2. 完成《项目采购用户需求书》，完成项目招标采购工作。

（二）项目实施过程监理里程碑

- 1. 项目需求规格说明书确认；
- 2. 完成项目安装部署，正式上线运行；
- 3. 完成项目初步验收
- 4. 完成项目验收

2.6. 项目文档要求

（1）供应商提交的文档资料，文档必须满足国家标准、行业标准、医院的要求。

（2）供应商应根据项目进展和合同要求，按照系统工程方法，按时提供相关文档及技术成果，提供的项目成果文档包括了纸质版本（加盖公章）及电子文档两种形式。纸质文档与电子文档必须一致。

2.7. 知识产权要求

供应商须保证在本项目提交的各项成果物，不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由供应商承担相关责任，同时不得耽误本

项目咨询服务工作。同时，供应商为本项目设计而提供的所有资料及工作成果的所有权归医院所有。

2.8. 安全保密要求

1. 按照国家、省市的有关法律法规文件规定，要求供应商履行保密责任，并遵守合同中有关保密要求；

2. 供应商各级组织严格履行保密职责；

3. 按照保密规定开展咨询工作；

4. 供应商在项目实施过程中，要求做好资料保密工作，做好文档资料保存、传输、编制过程的保密措施，避免资料外泄；

5. 供应商应在与医院签订保密协议，承诺不将任何涉及本项目的信息向外界泄露，该保密义务在合同终止后继续有效。

2.9. 人员要求

1. 要求供应商商提供咨询服务团队不少于 5 人。服务团队包括项目负责人 1 人、现场监理工程师 1 人、技术负责人 1 人、项目管理工程师 2 人。

2. 同时供应商须具有云计算、大数据、信息安全、数据库、有线无线通信网络等专业技术工程师，为本项目提供相关专业的技术支持。

3. 项目负责人须具有信息化高级资质证书，因为医院信息化行业标准规范较多，需要医疗行业信息化知识支撑咨询设计服务，因此要求负责人具有丰富的医院信息化咨询服务经验，具有良好的客户口碑。

4. 供应商必须保证项目组人员和角色充足，确保项目组成员稳定，除了医院提出要求外，不得随意更换，在投标阶段明确的主要项目组成员，必须参与本项目的工作。如需更换项目组成员，必须提前申请，并经过医院书面同意。

5. 根据项目进度的需要，供应商必须阶段性地投入更多的或由医院指定的人员参与项目。在项目服务过程中，如果医院认为供应商提供的专业技术人员在服务水平和服务质量上达不到要求，经双方协商同意，可以更换专业技术人员。

2.10. 项目验收

（一）咨询设计验收

供应商提交《项目用户采购需求书》，经医院验收合格，按项目组织验收。

（二）实施过程咨询监理验收

本项目实施完成，且通过医院验收合格。