**采购需求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 |  技术参数与性能指标 |
|  | 1 | **一、服务内容****1、HIS系统驻场服务****1.1人员要求**要求为西安市精神卫生中心提供2名售后驻场服务人员，负责医院信息化系统的维护工作，对信息化系统故障及需求进行记录及处理，并定期交由信息科进行审核。①、驻场项目经理应具备：实施并管理过三级医院的HIS、EMR、LIS等核心业务系统的信息化建设项目及维护经验，必须熟悉医院临床业务流程；②、具备良好的沟通表达及资源统筹能力；③、驻场人员考勤时间需与西安市精神卫生中心保持一致；④、驻场人员需固定，不得随意离场及更换。 |
|  | 2 | **1.2具体工作内容**1.2.1服务期内为医院提供现有HIS系统的维护及技术支持服务，保障医院HIS系统的稳定运行，包括不限于系统运行监控、补丁收集及维护、故障解决、健康检查、系统调优、应急处理等。 |
|  | 3 | 1.2.2技术支持：响应并落实医院对HIS系统的技术需求，如软件端安装、操作人员培训、科室软件问题解答、后台数据纠错修改、常见问题故障排除等情况。 |
|  | 4 | 1.2.3为医院提供HIS系统的流程变更，业务调整的可行性建议及改造方案。 |
|  | 5 | 1.2.4为医院提供在HIS系统现有功能的基础上所需的定制化需求改造、医保业务的基础程序调整等程序开发工作。 |
|  | 6 | 1.2.5协助医院排除并解决因不可抗因素发生（如服务器运行问题、网络问题、其他软件接口数据问题等）而连带造成的HIS系统运行故障。 |
|  | 7 | 1.2.6为医院提供重要时间或重点事件的技术支持。 |
|  | 8 | 1.2.7定期向医院提供信息化建设建议(如医院流程优化、信息化管理咨询、信息化最新政策等)。 |
|  | 9 | **2、其他软件运维服务：**2.1其他软件的范围包括：合理用药系统、临床路径管理系统、电子病历系统、病人随访系统、检验信息系统(LIS)、不良事件管理系统、危急值管理系统。 |
|  | 10 | 2.2服务内容包括：软件现有功能的运行环境排查、日常问题排查及处理、系统Bug问题处理、数据处理与统计，保障系统的稳定运行。 |
|  | 11 | 2.3服务形式：日常问题优先远程处理，远程无法解决的情况下需无条件抵达现场处理，定期每季度巡检一次。 |
|  | 12 | **3、信息化系统维保服务标准：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类别** | **内容** | **服务标准** |
| 远程服务 | 工程师不到现场，通过电话、QQ、微信、电子邮件等方式处理系统问题。 | 7\*24小时期间受理问题，服务响应时间不得超过20分钟，对受理问题1个工作日内给予解决或可行的解决方案。 |
|
| 改造服务 | 根据医院管理要求变化、业务流程调整、系统需求调整、功能增加等情况进行的开发性系统改造工作 | 需求改造服务，对院方提出需求进行的开发性改造工作，如结账方式调整、流程调整、基础医保接口开发调整等等。 |
|
|
| 巡检服务 | 工程师定期对系统存在的问题和不足进行排查及摸底，并在医院可接受的时间内处理完毕，须对医院信息化的建设发展提出合理建议。 | 每季度1次巡检服务，每次不低于3个工作日。 |

 |
|  | 13 | **4、信息化系统维保服务责任：**4.1.投标人应保证本采购服务内容所涉及的工作质量。由于未能履行职责、人为误操作、维护处理不当等原因造成采购人系统宕机、性能下降、数据丢失等情况，投标人应负全部责任，采取补救措施，直到满足采购人需求。 |
|  | 14 | 4.2.对需要技术人员到达现场的情况，技术人员必须搭乘最快交通工具，在4小时内到达，所发生的交通费用由中标人负责。工程师到达现场后，要及时解决问题（在8 小时内），对于一些重大故障，如由于投标人能力有限不能在采购人要求的时间内修复故障时，采购人有权请其它专业服务公司进行紧急处理，所发生费用完全由中标人承担。 |
|  | 15 | 4.3.若采购服务需求中出现不合理或不完整等可能影响项目实施的问题，投标人有责任和义务提出补充修改方案并征得采购人同意后付诸实施，采购人不再另行支付任何费用。 |
|  | 16 | 4.4.保密要求：投标人在与采购人合作过程中，必须确保对采购人的资料、数据等信息的安全，未经采购人许可，不得复制、泄露、损坏采购人的任何信息。违反本规定的，采购人将依法追究投标人的法律责任和经济赔偿。 |
|  | 17 | 4.5安全要求：投标人应当具有对程序开发人员数据安全相关的管理文件，应遵守国家有关保密的法律法规和行业规定，并对提供的资料负有保密义务。未经采购方同意，不得将承接政府服务项目获得的政府、公民个人等各种信息和资料提供给其他单位和个人。如发生以上情况，采购方有权索赔。 |
|  | 18 | **二、技术要求**1. 凡系统发生故障，若无需现场服务，接到医院报修通知后，；7\*24小时期间受理问题，服务响应时间不得超过20分钟，对受理问题1个工作日内给予解决或可行的解决方案。若需现场服务，在接到医院报修通知后的4小时内必须派专业维修人员到达现场，排除故障的期限最长不得超过8小时，否则采购人有权指定第三方维修，维修费用由中标供应商承担。
 |
|  | 19 | 2、提供每周7×24小时不间断的电话支持服务，解答用户在使用过程中遇到的问题，及时提出解决问题的建议和对策。 |
|  | 20 | 3、HIS系统提供全年驻场服务，其他软件每年提供四次巡检服务，巡检单内容包含但不限于巡检时间、巡检内容、巡检结果。 |
|  | 21 | **三、服务要求**1、提供给医院驻场的技术人员，需严格按照医院工作时间提供驻场保障，不得无故缺勤。若因故需要请假，需提前向医院进行申请报备并安排好工作交接，医院同意后方可离院。 |
|  | 22 | 2、驻场技术人员需按月提交驻场工作记录和总结，方便医院主管科室对服务情况进行监管。 |
|  |  | **四、进度要求**签订合同后提供一年的维护期，维护期内医院的技术服务请求需在20分钟内响应。 |
|  |  | **五、成果交付要求**1、维护服务记录：提供电子版归档，必要时打印纸质。2、信息化建设建议方案：提供电子版归档，必要时打印纸质。 |