**电子病历系统维保服务采购****需求**

**项目需求预（概）算**

采购项目：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目类别 | 采购项目名称 | 数量 | 是否 进口 | 预算金额（万元） |
| 服务 | 长沙市第三医院电子病历系统维保服务 | 1 | 否 | 9.5 |
| --- | -- |  | -- | -- |

说明：项目类别分为医用设备、通用设备、工程、服务、维修、维保、耗材。

**一、服务内容：**

**服务期限：**本项目服务有效期一年

**服务要求**

**（一）服务目标**

确保医院的电子病历系统稳定、安全、高效地运行，提供技术支持与维护服务及时对系统进行必要、合理的经常性维护、医院需求修改与优化。

**（二）维护服务内容与相应要求**

**1．日常维护：**

包括但不限于系统的日常操作指导、软件Bug维护、软件误操作修复、维护性配置调整、系统之间数据交互的接口维护服务，所承建的其他接口项目的维护，应用软件系统必要、必须且符合产品发展方向的客户化需求修改；应用软件涉及的接口的运行维护；相关报表的制作或修改。

1.1 稳定运行保障：保证各软件模块和接口功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，有效处理业务繁忙时期经常发生的系统卡顿问题，必要时，对数据库进行优化，保证系统运行的高效、稳定。一旦发生模块或接口运行故障导致相应业务处理或管理工作无法进行，按规定时间处理好故障。

1.2 程序错误修改：保证各软件模块和接口在使用过程中一旦发现有错误（程序bug），按规定时间改正程序错误。

1.3 系统数据修复：保证各软件模块和接口使用过程中，因用户误操作等原因导致数据错误，按规定时间查明原因和修复数据。

1.4 统计报表数据解释：针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，负责24小时内查出原因、解决问题。

1.5 升级服务：

（1） 根据院方对系统的需求提供升级服务，紧密切合医院管理要求，升级前需结合医院当前使用版本做好充分的测试，测试不应只局限于升级内容，须进行全流程的测试，必要时安排开发人员到现场，直至升级故障全部处理完毕，系统运行平稳。

（2） 做好相应的升级台账，如升级内容、突发故障、升级结果等，并打印纸质文件交信息数据部签字确认。

1.6 每日24小时随时电话响应，24小时内解决处理好故障，影响医院正常业务的问题需2小时内派人来现场解决。

1.7 培训服务：根据院方需求，每年度到院开展不少于1次的技术培训服务，根据院方提出的需求制定培训内容，并做好培训台账，由信息数据部签字确认。

1.8 提供巡检服务，全面保障系统持续稳定运行。每季度对系统进行全面检测，确认系统运行状态，检查系统错误记录，排除隐患故障，并进行系统保养工作及提出预防措施，做好维护总结报告反馈给医院信息主管部门（季度）。巡检内容包括但不限于

（1）服务器检查：

1).系统日志检查；  
 2).磁盘空间检查；  
 3).杀毒软件检查；  
 4).性能使用情况检查；  
 5).IIS日志检查；

6).应用程序池设置合理性检查；  
 7).应用服务文件规范检查。  
 （2）数据库检查：  
 1).日志检查；  
 2).作业检查；  
 3).接口检查；  
 4).存储过程检查；  
 5).备份及空间检查；  
 6).系统业务表检查。

1.9 合同期内，配合院方的个性化需求开发，软件开发部分现场需求调研时需派工程师来院配合调研讨论需求的必要性及可实施性，以保证需求的合理及降低开发的反复性，且需与院方协定好时间安排，且需严格按照时间节点按期完成软件修改。

1.10 合同期内，配合院方进行临床路径的增加与修订。

1.11三甲支持：无条件配合医院三甲评审工作，免费进行功能/模块修改及新增，并提供三甲医院评审相关的质量控制指标数据给医院，同时能够将数据根据院方要求的格式免费对接至院方指定的信息系统。

1.12当因政策、管理办法、业务流程改变，要求修改及增加对应接口时，保证在院方规定的时间内完成接口的修改工作，保证接口正常运行，合同期内，免费制作医生护士常规表单，每年免费提供接口开发（单个接口实施和研发工作量不超过10人日，超出工作量范围则另签订接口开发合同）。

**2. 驻场服务：**

2.1 自合同签订之日起每周派驻一名工程师到院驻场服务不少于1天，及时解决医院信息数据部、医务部及临床科室反馈的问题和需求，解决后进行记录归档；在维护期间，为甲方设立技术档案，用于记录系统维护、应用等状况；按医院正常作息时间上班到岗，节假日保持通讯畅通，重大故障时，需2小时内赶到现场。驻场工程师须固定，不能随意调换，若需调换须书面向院方申请，经院方同意方能调换。

2.2 驻场人员要求：

（1） 售后或实施工程师，熟悉系统的基本架构，熟悉系统业务流程，熟悉系统各类报表与接口，能配合医院需求及时进行服务范围内的功能修改及接口修改等；

（2） 能熟练使用软件原型工具和需求分析工具；具有独立工作能力，较强的组织、协调、执行能力和团队合作精神，责任心强；

（3） 熟悉系统的数据库、应用服务器操作系统及数据库软件；熟悉Oracle等数据库，了解常用编程语言及Oracle语句；

（4） 具有较强的项目文档编写能力，熟练操作office、Excel、PPT、PDF等办公软件。

（5） 良好的协调内外部关系的能力，良好的综合素质，严谨的逻辑思维能力，能冷静处理应急问题。

（6） 工作态度端正，积极作为，认真负责，不推诿，吃苦耐劳。

2.3 驻场人员在合同期间，因工作态度不端正，技术水平低，工作推诿，引起投诉，经院方要求，立即无条件更换。

**（三）服务响应时间要求**

1. A类问题

1.1严重影响整个系统运行，导致系统不能正常运转，业务处理错误严重且工作流程不能正常进行等；此类问题保证在最短的时间内予以解决；

1.2在任何时期当软件系统出现A类问题时，中标人的资深工程师在2小时内到达现场，与采购人系统维护人员、驻场工程师一起首先确定问题原因；随后4小时之内针对实际问题给出详细解决方案，并立即着手进行处理；

2. B类问题

2.1影响了系统的正常运行，但没有导致系统工作流程和业务处理；此类问题在发现后应该立即着手解决，并在最短时间内予以解决；

2.2在任何时期当软件系统出现B类问题时，中标人的资深工程师将在4小时内到达现场，与采购人维护人员、驻场工程师确认问题原因，并将在随后24小时内针对实际问题给出详细解决方案，并立即着手进行处理；

3.C类问题：没有影响到系统的正常运行，但为了系统日后的正常使用必须加以修改或完善；此类问题中标人需要同采购人系统维护人员进行协调，在确定具体的解决方案后，按照双方约定的时间计划按时完成修改或改进工作；

4. D类问题：随着系统应用的不断深入，必然会提出越来越多的系统的完善和修改建议，对于此类问题，需要由合作双方来协商制定修改计划进行；

5. 在服务保证期内当软件系统出现C类问题或D类问题时，中标人在接到采购人书面形式的正式通知后的8小时内，维护人员将确定问题原因，在1个工作日内与医院协商出具体解决办法和时间安排，并着手按照计划进行修改，保证在约定时间内完成问题解决；

6. 中标人将本着与采购人竭诚合作，为用户提供优质满意服务，努力提高软件的可靠性、易用性、可维护性的基本原则，由项目经理为总协调人，在接到采购人书面形式的正式通知后1个工作日内，将与采购人技术人员一道对软件功能的发展和完善进行友好协商，在3个工作日内给出问题的具体解决办法和时间安排，并据此开展工作。

**（四）其他服务要求**

1. 首先必须采取的是“预防为主，防患于未然”的基本原则，医院管理与基础业务系统建设项目肩负着为患者提供医疗健康保障任务。在此基础上，中标人不仅要对系统的使用人员和系统维护人员要进行不断的持续性的培训，为采购人提供长期的技术协助（提供新技术资料、新技术专题讲座等），同时将协助采购人和相关单位建立一套科学的系统使用与管理的制度和规范，以便能够预防问题出现并及时发现系统可能发生的一切问题和故障，并对故障隐患及时加以排除。

2. 为项目提供本地化的持续服务。

3. 售后服务应遵循甲方的安全管理制度和条例。

4. 安全保密

1） 中标供应商须与医院签订保密承诺书。

2） 中标供应商承诺遵守保密相关法律法规，不向中标供应商及所投软件系统厂商内部无关人员及任何第三方泄露双方在执行合同过程中了解到的采购人任何信息。未经采购人同意，中标供应商及所投产品厂商保证不在系统中植入无关信息（包括但不限于广告、中标供应商及所投产品厂商或第三方的推广信息等）；

3） 中标供应商承诺遵守保密相关法律法规，在双方合作过程中，保证对在工作中知悉到的（不论是采购人提供的还是偶然获得的）任何的业务、技术、管理、患者相关信息，以及为本项目而向供应商披露的文件、资料和业务、管理、技术、患者相关文件，负有严格的保密义务，不得以任何形式予以公开、发表或向任何第三方提供、泄露；

4） 禁止以直接、间接、口头或书面等形式提供或涉及的医院工作事项内容，均属于保密范畴；

5. 协同医院做好结构化病历模板的维护；

6. 按医院要求做好病历首页填写、病历质控的优化。

二、付款方式

签订合同后支付合同金额的50%，一年服务期结束后服务方提供的售后服务报告（报告模板详见附件：售后服务报告）合同金额剩余的50%。

**三、其他要求**

1. 在合同履行期间，不遵守承诺或达不到甲方要求，甲方有权解除合同，其一切责任由乙方负责，不得以任何理由向甲方提出任何索赔要求。若给甲方造成损失，甲方有权向乙方提出索赔。

2. 因本项目所涉及系统的框架、核心技术及平台源代码均为系统开发公司自主研发，拥有独立知识产权，故为保证系统的安全性和完整性、故障处理的效率性和便利性，中标方必须依法取得本项目所涉及系统开发公司的授权书。授权书由中标方自行取得，且由此产生的费用自行承担 。（合同签订时提供授权书，加盖投标人公章，若未提供，采购方有权拒绝签订合同。）

附件：

**售后服务报告**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | |  | |  | |
| 合同名称 |  | | 合同编号 | |  | |
| 客户名称 |  | | 客户地址 | |  | |
| 客户负责人 |  | | 客户联系电话 | |  | |
| 实施方名称 |  | | 实施方地址 | |  | |
| 实施方负责人 |  | | 服务联系电话 | |  | |
| 售 后 服 务 事 项 | 我司已按《技术支持与维护合同》（合同编号： ）规定，于xxxx年xx月xx日完成技术支持与维护系统的工作，经我司自行检测已达到合同规定的标准条件，服务期为xxxx年xx月xx日起-xxxx年xx月xx日止；现根据合同约定申请贵单位予以验收。   感谢贵单位在本项目维护过程中给予我司的支持和配合！ | | | | | |
|
|
|
|  | | | | | |
| 客户意见： | | | | | |
|  |  | |  | |  |
|  |  | |  | |  |
| 客户方负责人/日期 |  | | 实施方负责人/日期 | |  | |