雷州市人民医院

电子病历系统维护服务项目需求

**一、项目背景**

雷州市人民医院电子病历系统运维服务即将到期。在过往的运维服务期内，电子病历系统对医院的医疗业务开展起到了关键支撑作用，涵盖临床医疗、质控管理、病案管理等多方面工作。随着医院业务的持续拓展以及对医疗信息化要求的不断提升，确保电子病历系统稳定、高效运行至关重要。为保障医院医疗工作的顺利推进，满足日益增长的业务需求，特制定新一期电子病历系统维护项目需求，期望与专业运维服务团队携手，进一步优化系统性能、保障数据安全、提升用户体验。

**二、项目采购数量**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 电子病历系统运维服务 | 1 | 1套 |

**三、项目具体服务需求**

## **一、维护服务内容**

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，乙方提供服务内容主要包含三个部分：功能应用维护、数据维护及其他服务，详见表1。

**表1：服务内容一览表**

|  |
| --- |
| **功能应用维护** |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **服务方式** | **响应时间** | **详见条目** |
| 1 | 咨询服务 | 软件功能的应用咨询 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 1小时内响应 | 1.1 |
| 2 | 故障排除 | 软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 2小时内响应 | 1.2 |
| 3 | 报表维护 | 现有报表格式、数据调整、修改；从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需要评估工作量，并需要第三方人员配合。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 2小时内响应 | 1.31.4 |
| 4 | 需求变更 | 已应用模块范围内的功能需求调整、修改。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 2小时内响应 | 1.5 |
| 5 | 日常维护 | 协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 2小时内响应 | 1.6 |
| **数据维护** |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **服务方式** | **响应时间** | **详见条目** |
| 6 | 数据恢复 | 因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ、现场 | 2小时内响应 | 2.1 |
| 7 | 数据调整 | 因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ、现场 | 2小时内响应 | 2.2 |
| 8 | 特殊服务 | 系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ、现场 | 立即响应 | 2.3 |
| **其他服务** |
| **序号** | **服务项目** | **服务内容** | **服务方式** | **响应时间** | **详见条目** |
| 9 | 管理培训 | 对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。 | 甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训 | 法定工作日预约 | 3.1 |
| 10 | 维护培训 | 因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。 | 甲方参加培训人员到乙方指定地点接受培训或乙方到甲方所在地进行培训 | 法定工作日预约 | 3.2 |
| 11 | 巡检服务 | 到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。 | 每年2次、甲方现场 | 法定工作日预约 | 3.3 |
| 12 | 热线服务 | 提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 法定工作日 | 3.43.5 |
| 13 | 问题解答 | 解答系统疑难问题。 | 电话、电子邮箱网络远程、QQ | 法定工作日 | 3.6 |
| 14 | 同版本内系统升级 | 保证系统稳定，进行同版本内系统各模块版本功能升级 | 网络远程、QQ、现场 | 法定工作日、需要时 | 3.7 |

**1.功能应用维护**

甲方已有的功能模块需要的技术维护服务，详见表2。

**表2 技术服务范围**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | 临床医疗 |
| 2. | 质控管理 |
| 3. | 病案管理 |
| 4. | 医务管理 |
| 5. | 病案浏览 |
| 6. | 感染上报卡 |
| 7. | 病历维护 |
| 8. | 模板维护 |
| 9. | 人员管理 |
| 10. | 日常办公 |
| 11. | 运维管理 |
| 12. | 配置管理 |
| 13. | 统计报表 |
| 14. | 临床护理 |
| 15. | 临床护理护士长 |
| 16. | 临床护理管理员 |
| 17. | 系统维护 |
| 18. | 通用接口系统 |
| 19. | 文件传输服务器 |
| 20. | 初始化工具 |
| 21. | 临床路径系统（含10条路径） |

通过电话、电子邮箱、网络远程、QQ等方式，乙方需提供以下服务：

1.1提供软件功能的应用咨询，包括功能使用、功能配置、功能设置等；

1.2协助查找、排除甲方在软件应用过程中出现功能错误及表1.1中的模块的故障，保证系统功能正常运行。

1.3协助甲方进行现有工作报表格式、数据调整、修改；

1.4协助甲方从系统现有数据中修改系统自带报表，新增报表数据超出本系统外，需要从第三方系统（HIS、LIS、PACS等）中获取数据时，乙方需要第三方人员配合完成新增报表的设置，甲乙双方需要协商签定补充合同，乙方按补充合同完成相应工作；

1.5提供已应用模块范围内的功能需求调整、修改，因甲方需求改变引起的现有系统功能范围内的调整与修改完善（不包括涉及系统整体结构及模块结构改变的需求），并提供详细的文档说明和相关资料；

1.6协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范，经常性与甲方中心技术人员讨论甲方信息系统运行中存在的问题以及解决方法。

**2.数据维护**

通过电话、电子邮箱、网络远程、QQ、必要时现场维护等方式，乙方需提供以下服务：

2.1提供数据恢复服务，因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如入院记录、病程、手术记录、出院记录等），协助甲方系统维护人员查找原因，恢复病历数据。

2.2提供数据调整服务，因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员查找原因，并对错误数据进行调整。

2.3提供灾难解决办法，系统灾难发生时，乙方应立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

**3.其他服务**

3.1乙方需提供系统管理培训服务，根据甲方需求，可对甲方的高级管理人员或全权负责人，以及各岗位计算机管理系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。（注：到乙方指定的地点参加培训）培训地点由甲方乙方商定。

3.2乙需方提供系统维护培训服务，包括甲方人员离职、岗位调动、系统维护人员上岗前的培训。（注：到乙方指定的地点参加培训）培训地点由甲方乙方商定。

3.3乙方需提供一年两次，每次两个工作日的巡检服务，到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。

3.4乙方需提供维护热线，并为甲方建立维护档案，给予及时的系统支持；

3.5乙方需帮助甲方建立日常维护记录制度和系统管理规范；

3.6乙方需解答甲方关于系统的疑难问题；

3.7乙方为保证系统整体运行稳定，会在本产品范畴内，根据甲方实际需求进行各模块功能版本升级；