# 山西省肿瘤医院

院内信息系统维保服务项目采购需求

院内信息系统维保服务采购项目——目前我院50多个基础软件信息系统已覆盖全院各科室的业务场景现运行稳定正常，为保证后续软件信息系统的正常安全可靠运行，同时保证软件系统连续性、兼容性及匹配性，院内信息系统维保服务须由专业的软件服务厂商进行维护服务，拟于2024年10月启动招标采购，预算金额60万元。

为制定更加全面、科学、满足医院实际需要的采购需求，并做好招标控制价的核定，现面向社会开展市场调研工作。

本项目需满足的基本需求包括：

**一、服务支持方式及人员要求**

1、提供7x24小时热线服务、远程支持服务，30分钟内给予及时响应、快速转派以保证所有服务请求快速处理，定期进行满意度回访服务，形成全流程服务闭环管理。

2、提供专职运维工程师3名按照客户对应的服务级别协议负责现场配合医院一切与软件维护相关的运维工作，包括日常服务事件记录处理及进度反馈，调研评估，问题根治，服务协调，软件升级，协调公司所有内部资源，满足客户的服务要求，接收客户投诉。

3、驻场运维工程师的工作时间应与医院的工作时间保持一致。医院的工作时间按照医院的规定执行，一般为周一至周五的上午8:00至下午6:00（节假日除外），具体时间以医院公布的作息时间为准。

如工程师因个人原因需要调整工作时间，需提前向医院提出申请，并在获得医院管理部门批准后执行，确保服务的连续性和高效性。

4、严格遵守医院各项安全管理条例及规章制度。

**二、技术服务内容**

1. 应用软件日常维护

1.1对客户端工作站进行软件安装，维护（不包括硬件的安装和维护）

1.2对医院的项目管理员进行培训，应用程序使用指导

1.3业务咨询，解答系统相关的技术疑问

1.4应用程序bug的处理

1.5院内日常报表的维护，报表核对与纠错

1.6软件应用程序的局部升级

1.7操作性错误导致数据出错的修正

1.8由医院操作人员使用不当引起的系统故障处理

1.9软件改造需求调研分析，提供解决方案

1.10涉及功能调整和数据调整的需医院授权签字同意方可处理

1. 事件恢复

运维工程师需按对应的服务级别协议，提供日常使用系统的事件恢复服务，具体内容包括但不限于：软件安装、业务咨询、报障处理、常用报表核对与纠错、操作性错误导致的问题（数据修改需要医院授权）

2.1 接到院内软件bug类问题报障时紧急事件1个工作日内解决，非紧急事件3-5个工作日解决

2.2 接到院内软件修改需求时经产品经理分析调研给出方案由院方确认后，研发修改时长为15-45个工作日(具体时长由需求复杂度而定),程序修改完成后经公司测试部测试无误后发版，通知现场工程师下载程序进行最终测试后，填写程序变更更新申请由院方签字确认后可进行程序更新

1. 应急服务（普通应急服务）

客户现场产生突发应急事件，服务人员需按照对应排查方案和应急预案提供快速应急服务，配合客户快速恢复正常业务

1. 实时监控

提供自动化监控工具对现场服务器环境、数据库和相关业务进行7\*24小时监控(需院方授权)。自动化监控工具大屏可实时展示客户现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时电话等方式将告警信息通知到相关干系人

1. 例行巡检

5.1通过自动化监控工具进行每日例行巡检(需院方授权)，对整个系统和数据库性能、系统运行的综合效果进行分析评价，提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时，应及时上报相关干系人双方协商后，作出相应调整和建议，协调资源快速处置

5.2服务工程师每日对维保服务范围内的软件数据库进行例行巡检，登记记录巡检日志，在巡检中发现潜在风险应第一时间报备医院并联系相关人员进行快速处置

5.3服务工程师每周对维保服务范围内的接口服务程序进行例行巡检，登记记录接口服务工作状态，在巡检中发现潜在风险应第一时间报备医院并联系相关人员进行快速处置

1. 调研评估服务

需现场了解客户满意度，从产品角度收集客户建议，通过服务现状了解收集客户服务诉求，然后针对客户情况和信息化建设现状，并结合客户诉求，提供优化方案

1. 运维业务梳理

定期开展客户经理现场客户满意度回访，了解服务现状。以产品角度收集客户建议，倾听客户服务诉求。同时根据客户实际情况，讨论后续运维改进和信息化建设方向，以客户经理回访报告为展现形式体现回访过程，提供运维建设方案

1. 系统升级更新

对院内现用软件版本功能下可能存在的BUG进行修补、优化、更新，提供产品版本内升级，并根据实际情况提供产品跨版本升级。严格执行审批升级变更流程。软件升级前，必须与医院沟通升级方案，得到医院同意后方可进行，并按升级方案要求履行升级的具体职责,完成升级后必须得到医院同意并且系统稳定方可离场

1. 院内软件系统维保服务范围

 院内软件系统维保服务范围为与医院签订的软件合同按要求实施完成并上线验收后，经三方确认移交售后服务的软件系统

1. **维保服务清单**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **系统名称** |
| 1 | 门（急）诊挂号管理系统 |
| 2 | 门（急）诊药房发药管理系统 |
| 3 | 门（急）诊划价、收费管理系统 |
| 4 | 住院药房管理系统 |
| 5 | 药库管理系统 |
| 6 | 住院病人管理系统 |
| 7 | 住院摆药管理系统 |
| 8 | 医疗保险管理系统 |
| 9 | 预约挂号管理系统 |
| 10 | 物价管理系统 |
| 11 | 财务统计管理系统 |
| 12 | 统一后台管理 |
| 13 | 住院医技记费管理系统 |
| 14 | 院内医保控费系统 |
| 15 | 配液中心管理系统 |
| 16 | 高值耗材管理系统 |
| 17 | 预住院管理系统 |
| 18 | 自助入院系统 |
| 19 | 病案管理与统计系统 |
| 20 | 门诊应急收费管理系统 |
| 21 | 住院医生工作站管理系统（含住院结构化电子病历） |
| 22 | 移动医生站管理系统 |
| 23 | 护理信息管理系统 |
| 24 | 移动护理管理系统 |
| 25 | 门诊医生工作站管理系统（含门诊结构化电子病历） |
| 26 | MDT多学科联合会诊管理 |
| 27 | 护理部管理系统 |
| 28 | 医务科及病案质控管理系统 |
| 29 | 电子临床路径管理系统 |
| 30 | 电子病历权限控制系统 |
| 31 | 抗菌药分级管理系统 |
| 32 | 实验室信息管理系统 |
| 33 | 微生物实验室管理系统 |
| 34 | WHONET接口系统 |
| 35 | 检验样本追溯管理系统 |
| 36 | 输血科管理系统 |
| 37 | PICC管理系统 |
| 38 | 超声医技检查报告管理系统(RIS) |
| 39 | 医技集中预约系统（全院级医技检查预约） |
| 40 | 传染病管理系统 |
| 41 | 抗菌药物监控系统 |
| 42 | 外勤追溯管理软件 |
| 43 | 合理用药管理系统 |
| 44 | 处方点评系统 |
| 45 | 药师审方系统 |
| 46 | 临床辅助决策系统（CDSS） |
| 47 | 医院质量指标分析系统 |
| 48 | 抗肿瘤药物临床应用监测上报系统 |
| 49 | 三级公立医院绩效考核 |
| 50 | 全民健康数据平台 |

**四、****软件维保服务期1年**。