

# 夏邑县人民医院信息化系统运维服务采购项目

## 采购内容

### 1. 服务需求清单

序号	项目名称	数量	单位	主要服务内容
1	夏邑县人民医院信息管理系统维护服务采购项目	1	项	信息管理HIS系统、门诊临床信息系统、住院临床信息系统、电子病历系统、抗菌药物管理系统、住院护士工作站、检验科信息管理系统（LIS）、体检管理系统等基础系统运维，保障医院日常工作能够稳定运行，HIS系统为我院核心业务系统，承载日常医疗的信息数据传递及处理工作，确保正常开展医疗救护工作的基础保障。系统维护项目需对系统进行需求改造、BUG修复、软件升级、系统巡检、驻点人员管理等运维服务，保证医院业务系统的稳定高效运行、避开风险、数据安全，与原基础数据、系统功能、核心技术等方面保持一致。

### 2. 服务目标

通过本服务项目，为医院在用信息系统中的实际问题提供服务，提高医院运维系统的能力，建立以医院需求为核心的服务模式，促进医院信息化持续发展。

具体实现：

- 1、提供运维服务，包括例行操作、响应支持、调研评估和优化改善。
- 2、能够定期提供建设性建议和报告。
- 3、根据在用系统的特点制定切实可行的应急响应方案并为应急响应提供技术支持。
- 4、能够对所服务的各类信息系统提供各类技术支持。
- 5、能够提供7×24小时热线技术支持。

### 3. 服务周期

项目服务周期为自合同签订之日起1年。

### 4. 服务内容

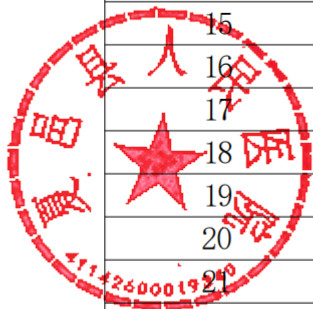
- ◆ 在免费服务期间和常规运维期间，提供实时监控、应急服务、事件恢复、例行巡检、问题根治、优化改善服务等服务内容。
- ◆ 提供运维服务过程前，针对服务交付内容、服务人员职责、服务工作计划等具体内容做好沟通确认工作，避免双方后续产生分歧。
- ◆ 在服务过程中，授权服务人员信息系统按照合同中规定的内容进行日常运维维护，并赋予对应成员相关维护权限。
- ◆ 在运维服务过程中可通过运维管理平台提交事件或请求，并在事件或请求得到解决后及时在运维管理平台中予以确认关闭。
- ◆ 在运维服务过程中需及时提交服务相关交付文档，包括但不限于：服务年报、服务月报、变更申请单、重大事件分析报告等。由医院对提供的各类服务交付文档进行确认和评价。
- ◆ 定期与医院沟通运维服务总体工作进展，包括但不限于运维服务日常工作完成情况、当前运维服务日常改进措施、下一阶段运维服务工作计划等内容。
- ◆ 进行日常满意度回访和年度满意度调查，过程中医院对服务团队各项服务工作提出有效性建议。

#### 4.1. 服务系统范围

本次信息化运维服务主要包括以下医院已建系统：

序号	系统名称
1	门急诊挂号
2	门急诊收费
3	出入院管理
4	医技收费管理
5	药库管理
6	门诊药房管理
7	住院药房管理
8	门诊输液管理
9	分诊管理

10	挂号排班管理
11	预约管理
12	充值卡管理
13	系统配置
14	医疗保险接口
15	临床门诊基础功能
16	电子处方管理
17	门诊电子申请单
18	门诊电子病历
19	住院临床基础功能
20	电子医嘱
21	住院电子病历
22	住院电子申请单
23	住院临床路径
24	抗菌药物管理
25	住院护士工作站
26	护理病历
27	治疗管理系统
28	院感管理系统
29	电子签名接口
30	临床辅助决策软件
31	物资管理系统
32	微生物管理
33	检验信息系统
34	血库管理系统
35	供应室管理系统
36	设备管理
37	住院手术管理
38	医疗统计报表
39	住院院内会诊管理
40	疾病监测报告管理系统
41	体检管理系统
42	统一支付平台
43	微信公众号接口
44	移动护理
45	移动医生站
46	不良事件管理
47	临床数据平台
48	病案管理系统



## 4.2. 政策接口需求处理

在维护期内需要快速响应上级政府部门红头文件要求的政策接口对接需求，确保政策性相关接口按时按质交付。

服务的范围主要为有政府红头文件的政策类接口，主要包括：医保类接口、便民服务类接口、数据上传类接口。

## 4.3. 服务方式

在维护期内的服务过程中，以现场支持服务、远程支持服务、电话支持服务方式提供运维服务。

1、现场支持服务：对于影响系统正常运行的严重故障，需要立即协调指派相关技术人员在规定的时间内赶至现场，查找根本原因，提出解决方案，快速解决故障。

2、远程支持服务：对于电话咨询无法解决的问题，通过在线远程的方式进行故障诊断和故障排除。

3、电话支持服务：提供7\*24小时不间断电话响应支持服务，解答系统使用、维护过程中遇到的问题与故障，及时提供有效性解决方法与建议。

## 4.4. 服务人员要求

服务人员需包括服务主管 1 名，客户经理 1 名，具体职责如下：

### 1、服务主管岗责

- (1) 负责运维服务交付过程的监督与协调工作；
- (2) 负责必要时协助服务工程师进行运维服务交付工作；
- (3) 通过建立的沟通机制定期向医院汇报服务运维进展。

### 2、客户经理岗责

- (1) 负责服务项目交付；
- (2) 按照服务协议，向医院提供运维服务；
- (3) 及时反映服务项目交付过程中出现的偏差与问题；
- (4) 根据实际运维情况，撰写各项服务交付物，向客户汇报；
- (5) 对现场应急情况及时进行上报和处理。

## 4.5. 服务内容要求

### 4.5.1. 事件处理

优先级高：1个工作日内处理；

优先级中：3个工作日内处理；

优先级低：5个工作日内处理。

### 4.5.2. 响应支持

要求5天\*24小时/周。

### 4.5.3. 服务支持

要求5天\*8小时/周。

### 4.5.4. 事件类型

#### 1. 事件恢复

服务人员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。

#### 2. 应急服务

对于突发的应急事件，按照对应排查方案和应急预案提供快速应急服务，配合医院快速恢复正常业务。

#### 3. 实时监控

利用自动化监控工具，对环境、数据库和相关业务进行7\*24小时监控。自动化监控工具可实时展示医院现场环境数据监控现状。并且在遇到特定级别风险时可通过企业微信、电话等方式将告警信息发送至关键干系人处。

#### 4. 例行巡检

通过监控工具对系统、应用和业务，进行每日早晚巡检，提前预判运维风险。在巡检过程中如若发现风险时，应及时协调资源处置

#### 5. 调研评估

服务人员前往现场了解医院使用满意度，收集医院建议，通过服务现状了解和医院服务诉求的搜集，然后针对医院情况和信息化建设现状，结合医院诉求，提供优化方案。

#### 6. 问题根治

服务人员在发现系统运行问题或者接收到医院反馈到的问题之后，对问题发生的根本原因进行分析，并商讨、发布、落实对应整改建议。



## 7. 优化改善

针对医院实际业务调整、规范流程变动、便捷用户操作、提高用户体验等类型的要求进行系统功能性优化改善。

## 8. 版本内迭代升级

服务人员收集多方问题，形成规范清单，在系统版本范围内对产品提供系统迭代升级服务。

# 5. 服务质量要求

## 5.1. 用户满意度要求

满意度：医院用户日常满意度与年度满意度均不低于90分。

## 5.2. 事件解决要求

事件解决率不低于95%。

事件达成率不低于90%。

优先级高：1个工作日内处理。

优先级中：3个工作日内处理。

优先级低：5个工作日内处理。

## 5.3. 人员服务要求

如遇特殊情况，服务工程师不能提供服务，必须在规定时间内指派另一名技术水平不在该服务工程师之下的服务工程师提供服务。

## 5.4. 客户响应要求

提供7×24小时响应支持服务。

提供5×24小时/每周服务支持服务。

电话响应时间在1小时之内，紧急故障现场响应时间在2小时之内。