**服务要求**

**丽水市中医院**

**运维服务**

**2023年**

**目录**

[1. 服务方案 1](#_Toc141088801)

[1.1. 维保服务范围 1](#_Toc141088802)

[1.2. 服务内容 1](#_Toc141088803)

[1.3. 服务方式 2](#_Toc141088804)

[1.4. 服务承诺 2](#_Toc141088805)

[1.5. 交付标准 3](#_Toc141088806)

[2. 附件 3](#_Toc141088807)

[2.1. 附件一：客户系统清单 3](#_Toc141088808)

# 服务方案

## 维保服务范围

维保时间：**2023年08月01日-2023年07月31日**

维保清单：医院HIS5.0系统及相关接口（详见附件）

## 服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务项目** | **服务小项** | **具体内容** |
| 基础服务 | 应用指导 | 指导用户进行软件设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升用户软件应用能力。 |
| 故障诊断 | 为用户诊断软件故障并提供处理建议，保障软件正常使用。 |
| 数据错误处理 | 在业务运行过程中,由于误操作、第三方等原因,造成了医院业务或费用数据出现错误,配合信息科对错误数据进行核对及修正,并保证修正后数据准确。 |
| 常见问题共享 | 客户在使用系统时出现问题，可通过联众服务工程师提供的常见问题解决手册查询解决方案，降低时间成本。 |
| 需求反馈 | 客户在软件使用过程中提出需求或者建议，可在工作日通过多种途径联系服务工程师进行反馈。 |
| 定制需求20个/年 | 客户在使用联众产品过程中，需要新的功能来解决某个问题或达到某个目的，服务工程师在约定时间内交付。（此项功能修改需通过双方评估认定，工作量在3日内。） |
| 程序更新 | 客户产品需要更新，可以通过FTP工具自行下载相关补丁或者联系服务工程师提供相关补丁。 |
| 紧急救援4次/年 | 客户在系统运行中出现紧急事件，例如宕机、业务中断等，联系客户服务经理，在30分钟内响应，并安排人员远程接入处理，必要时服务工程师3小时到达现场服务。 |
| 高级客户服务经理 | 指定经验丰富的客户经理，对客户进行全方面管理。 |
| 服务月报 | 每月月初提供服务月报，内容包含汇报月度的服务概要及明细。 |
| 专家团队支持 | 在遇到前端工程师无法解决时，由分支机构或公司专业团队远程支持，必要时现场服务。 |

## 服务方式

1. **远程服务**

提供每周不少于5\*8小时的远程支持服务。

1. **电话、远程支持**

提供7\*24小时电话、远程支持，客户在使用产品时遇到疑难或者软件出现不正常状态，安排技术工程师在规定的响应时间通过电话或远程协助工具帮助用户进行故障定位，并提出解决方案，最终指导或帮助用户排除软件故障。

1. **投诉**

当无法联系到工程师时或其他需要投诉问题时，可通过电话向公司投诉平台寻求技术支持和帮助，公司在确认客户的投诉后，在规定时间内进行回复和处理。

## 服务承诺

1. 对于错误性、程序本身的Bug并影响业务流程的需求，乙方应立即响应（时间不能超过3个工作日）。

2. 客户服务经理作为与甲方之间的对接负责人，如遇客户服务经理变更，须第一时间以书面形式告知甲方。

3. 如遇突发状况，根据甲方要求，需及时派1名专业技术人员到场处理。如遇问题无法直接处理，需要给出解决思路和应对策略，配合甲方寻求第三方支持。

4. 乙方在服务过程中，不得擅自对甲方业务经营数据进行增删、修改等操作，所有操作都必须得到甲方许可。

5. 重大故障修复（由应用软件引起的崩溃、宕机等），服务工程师在客户现场提供技术服务。7×24小时支持，即时响应，并安排工程师3小时内到达客户现场。

6.若系统清单有遗漏，在双方沟通达成一致的前提下，提供以上服务。

## 交付标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **交付方式** | **服务时间** | **交付标准** |
| 热线服务 | 7\*24小时 | 服务记录 |
| 远程服务 | 7\*24小时 | 服务记录 |
| 补丁升级 | 7\*24小时 | 提供相关补丁、修复服务。 |
| 现场服务 | 按需 | 填写现场服务单，明确本次现场服务内容，并由客户签字确认。 |

# 附件

## 附件一：客户系统清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项内容 | 系统名称 | 单位 | 数量 |
|  | 系统管理平台 | 公用支持系统 | 套 | 1 |
|  | 自定义报表 | 套 | 1 |
|  | 门诊诊疗服务 | 门诊预约就医 | 套 | 1 |
|  | 诊区排队叫号系统（护士台分诊排队叫号） | 套 | 1 |
|  | 病人一卡通管理 | 套 | 1 |
|  | 门急诊收费系统 | 套 | 1 |
|  | 急诊管理系统（含急诊分诊、五大中心接口支持（卒中、创伤、胸痛等）） | 套 | 1 |
|  | 门诊输液管理系统 | 套 | 1 |
|  | 门诊药房管理（含中、西、成药房） | 套 | 1 |
|  | 实验室信息系统（原有功能升级、含检验全过程质量指标、门诊自助检验报告） | 套 | 1 |
|  | 门急诊应急系统 | 套 | 1 |
|  | 住院诊疗服务 | 出入院管理系统 | 套 | 1 |
|  | 住院收费管理系统 | 套 | 1 |
|  | 住院药房管理 | 套 | 1 |
|  | 临床信息系统 | 模版编辑器 | 套 | 1 |
|  | 一体化门诊医生工作站（含门诊电子病历） | 套 | 1 |
|  | 一体化医生工作站（含住院电子病历） | 套 | 1 |
|  | 一体化护士工作站 | 套 | 1 |
|  | 会诊管理系统 | 套 | 1 |
|  | 病历归档 | 套 | 1 |
|  | 报卡管理（传染病，慢病报卡、死亡证明管理、食源性报卡等） | 套 | 1 |
|  | 临床路径管理系统 | 套 | 1 |
|  | 危急值管理（平台LIS危急值） | 套 | 1 |
|  | 抗菌药物管理 | 套 | 1 |
|  | 医田园 | 套 | 1 |
|  | 临床辅助系统 | 医技管理系统 | 套 | 1 |
|  | 输血接口 | 套 | 1 |
|  | 阳光用药监控 | 套 | 1 |
|  | 病案管理系统升级 | 套 | 1 |
|  | 运营管理服务 | 药库管理系统 | 套 | 1 |
|  | 制剂管理系统 | 套 | 1 |
|  | 用血管理系统 | 套 | 1 |
|  | 自助服务系统 | 住院自助服务系统之预交款 | 套 | 1 |
|  | 住院自助服务系统之住院清单及账单查询 | 套 | 1 |
|  | 住院自助结算之结算管理 | 套 | 1 |
|  | 互联网医院 | 微信，支付宝，APP(提拱接口) | 套 | 1 |
|  | 接口类 | 对外预约挂号接口如省预约，市预约，微信预约等) | 套 | 1 |
|  | 电子发票接口 | 套 | 1 |
|  | 自助机服务接口 | 套 | 1 |
|  | 综合查询对外接口 | 套 | 1 |
|  | PACS对外接口 | 套 | 1 |
|  | 新自助机功能接口扩展(出院小结，检验报告打印，发票打印等) | 套 | 1 |
|  | 中药代煎接口 | 套 | 1 |
|  | 中盖结核病接口 | 套 | 1 |
|  | DRGS接口 | 套 | 1 |
|  | 区域影像（云影像）接口 | 套 | 1 |
|  | 2018年最多跑一次 | 看病少排队 | 套 | 1 |
|  | 付费更便捷 | 套 | 1 |
|  | 检查少跑腿(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 住院更省心 | 套 | 1 |
|  | 配药更方便(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 转诊更顺畅(提供接口) | 套 | 1 |
|  | “互联网+医疗健康”服务更普及(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 2019年最多跑一次 | 检查检验更省心(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 健康服务一卡通(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 用血服务不用跑(提供接口) | 套 | 1 |
|  | “互联网+”更丰富(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 刷脸支付(提供接口) | 套 | 1 |
|  | 统一支付平台 | 接入支付通道 | 套 | 1 |
|  | 集成平台 | 总线服务ESB | 套 | 1 |
|  | 统一权限认证与单点登录 | 套 | 1 |
|  | 统一元数据管理 | 套 | 1 |
|  | EMPI(病人主索引) | 套 | 1 |
|  | 消息中心 | 套 | 1 |
|  | 配置管理 | 套 | 1 |