都安瑶族自治县人民医院-医院信息系统年售后服务技术参数要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **项号** | **服务名称** | **数量** | **单位** | **服务内容及要求** |
| 1 | 医院信息系统年售后服务 | 1 | 项 | 本次提供运维服务的系统为医院已使用的重庆中联信息产业有限责任公司开发的院内信息系统。为保证医院信息系统运行正常开展维护项目，需提供以下运维服务：**一、知识库服务要求**1. 要求提供知识库**：**为用户提供知识库服务，作为交流、学习平台并提供知识库地址；
2. ▲要求提供产品常见问题处理共享服务：要求对用户常见、典型的问题进行分析，总结处理方法，共享至知识库平台。

**二、基础维护要求**1、要求提供咨询服务：1）提供对政策文件的解读、分析服务、评级建设咨询等；2）结合政策要求及医院实际情况，提供信息化建设的现状评估、目标规划、实施方案等咨询服务；3）提供对产品功能、操作流程、参数设置等相关问题的咨询服务；2、用户群服务：为用户提供用户群服务，作为交流、学习的即时通讯网络平台，每天都安排有专业的技术工程师进行解答；3、客服网综合管理平台服务：为用户提供问题登记管理平台服务，作为日常问题反馈、处理、查询的即时通讯网络交互平台；4、产品安装指导服务：指导医院安装ZLHIS客户端以及中联网页主件、AIO浏览器等，不包括操作系统、驱动程序、网络等基础环境的安装；5、HIS功能操作使用指导：针对比较复杂和特殊应用，指导用户操作。▲**三、系统升级服务要求**1、搭建产品测试环境服务：根据产品升级、功能测试、三方接口调试等需求，搭建符合要求的测试环境；2、产品模拟升级服务：正式升级前，对中联产品进行模拟升级与测试准备，降低正式升级过程中的风险，提高升级的效率与质量；3、产品正式库升级服务：根据中联各产品的版本发布情况，对产品进行版本升级（不包括跨架构的版本升级），并保证在升级后产品运行正常。**四、数据统计服务要求**1、报表新增：根据医院需求，提供产品自定义报表的新增服务；2、报表修改：根据医院需求，提供产品自定义报表的修改服务。**五、产品完善服务要求**1、产品BUG导致的数据异常处理：对因产品缺陷或产品程序错误，造成的异常数据问题进行处理；2、产品操作故障处理：操作员对产品操作错误导致的故障。**六、医保接口服务要求**1、医保接口维护：对已经购买的中联医保接口的日常维护；2、单边账问题排查服务：因网络不稳定、对码错误、硬件故障等原因，导致医院HIS数据与医保中心数据存在差异的情况，提供问题排查服务；3、单边账数据处理：导致单边账的问题得到解决后，协助医院处理相关数据问题；4、医保问题咨询：对医保接口操作指导，对医保政策相关政策的结算讲解；5、对码咨询：提供医保对码问题的咨询服务。**七、检验设备接口服务要求**1、新增检验医疗设备接口服务：服务期内医院新采购的检验设备需接入中联系统的，提供接口开发服务（在检验仪器支持前提下，提供单向或双向数据接口开发）；▲2、LIS工具接口扩展服务：提供LIS通用设备接口工具的接口扩展服务；3、LIS设备接口运维服务：提供开发的LIS设备接口的日常运维服务。**八、影像设备接口服务要求**1、新增影像医疗设备接口服务：服务期内医院新采购影像设备需接入中联系统的，提供影像DICOM接口调试服务，视频采集卡接口调试服务；2、PACS设备接口运维服务：提供开发的PACS设备接口的日常运维服务。▲**九、医保接口开发及调整服务要求**1、医保接口开发：根据医保政策要求,提供医保接口的开发，调试服务；2、医保接口调整服务：根据医保政策的调整，对医院已购买的中联医保接口进行调整和优化。▲**十、数据抽查及上报服务要求**1、数据提取服务：因医院接受医保、审计、上级主管部门等检查，需对数据进行查询、统计时；根据医院数据需求，进行相关数据的提取服务；2、政策性接口开发服务：因国家政策要求，需要通过接口方式，直接或间接上报现有HIS系统数据的；提供接口开发、数据提取、数据上报服务；3、政策性工具服务：因国家政策要求，需要通过工具方式，直接或间接上报现有HIS系统数据；提供数据提取、上报服务。▲**十一、三方软件系统接口服务要求**1、系统接口开发：医院新采购的第三方软件系统需接入中联系统的，提供接口开发服务(不包含院外运营公司的系统集成)；2、系统接口调整服务：因第三方软件系统发生变化的，提供对中联开发的接口进行调整和优化的服务。 |
| 商务条件 | 1. **一、服务方式及响应时间要求**
2. 1）需提供7\*24\*365小时电话服务
3. 需提供一对一专项服务。包括专人信息系统的建设、集成、咨询及维护服务等。
4. 需在得到医院允许的情况下，提供网络远程服务，通过远程对故障进行诊断、分析和解决。
5. 需提供现场服务，电话、远程解决不了的故障，需根据问题紧急情况及时安排工程师到现场处理。
6. 需提供网络交流平台，如QQ群等网络聊天群组和网上论坛等，能让各医院管理员与服务提供方的工程师随时交流系统故障问题及咨询。
7. 有重大通告、提醒、和产品通用补丁时，需及时通知医院，并提供途径下载。
8. 需有完善的问题受理流程，通过网络登记的方式体现受理工程师、受理时间、完成时间及处理方法等信息，以供备案和查询。
9. 四、▲**运维服务保障**
10. 1）供应商必须具有售后服务能力，有能胜任本项目日常技术维护工作的技术人员,以保证对用户的快速服务响应，提供优质的售后服务；
11. 2）本项目为采购人现有信息系统的运维服务采购，成交服务商所提供的运维服务必须在采购人现有的信息系统上开展，保证系统原有数据的有效性、可用性和可延续性，不能以更换系统或提供替代产品的名义来进行运维。如成交服务商无法提供相应的服务，存在虚假应标行为，采购人有权解除与其签订的合同，并追究其虚假应标所产生的法律责任。
12. **五、其他**

标▲项必须满足，否则竞标无效。 |