**第三方业务系统统一服务体系建设项目需求**

# 项目名称

项目名称：第三方业务系统统一服务体系建设项目

# 服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **内容说明** |
| 1 | 配套智慧运维管理平台服务 | 在服务周期内提供一套智慧运维管理平台作为服务管理工具，用于保障各应用系统业务连续性运维体系实现自动化、数字化，支撑和辅助人力运维。包括：   1. 应用和资源对象的配置管理和可视化展示； 2. 系统性能监控和故障预判； 3. 故障管理流程化，并自动生成工单。 4. 自动定期巡检，实现应用和资源的健康度评分，并提出优化改善建议； 5. 自动化运维作业编排，实现跨系统调度自动化，针对医院常用操作系统的补丁推送安装和日常运维操作及批量管理。 |
| 2 | 服务团队驻场运维服务 | 在服务周期内，安排1名项目经理及3名技术工程师长期在院内提供日常的服务管理及服务支持工作，包括：   1. 业务系统问题及隐患定期分析； 2. 系统与数据维护； 3. 业务系统优化调整服务； 4. 系统与数据安全策略的设计与实施； 5. 其他配合用户部门的服务支持工作，如报表导出、数据整理等。 |
| 3 | 二线技术支持服务 | 在服务周期内，如发生系统故障问题，则组织和安排各业务系统原厂商的技术专家或自身技术专家到现场为系统故障提供技术支援，缩短业务系统故障中断时间，最大限度减少对业务科室业务工作的影响。 |
| 4 | 服务流程持续优化及质量提升管理服务 | 在服务周期内，由项目经理及质控经理定期每月对各种服务流程（包括总体服务流程、故障受理流程、问题管理流程、变更管理流程等）的执行情况进行检查和分析，对服务过程中存在的问题进行汇总分析，制定可行的优化计划；同时，向用户部门展开服务质量、满意度的调研和沟通，认真听取用户部门意见；形成服务报告后向信息管理部门汇报，商讨服务改进计划。持续执行和优化，形成优质服务模式。 |
| 5 | 运营数据统计及分析支持服务 | 运维服务最终目标除了提高服务质量，提升医护满意度外；还为院方运营提供数据支持，如业务系统的运行停顿时间及对业务收入的影响分析等。 |

1. **日常维护**
2. 稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。
3. 系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误，在2个工作日完成修复。
4. 系统数据修复：系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。在2个工作日完成修复。
5. 实施培训：负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。
6. **修改调整**

根据院方的要求改进或扩充信息系统使其更完善、适应环境的变化，以及与第三方软件的接口集成，并将这些修改调整加以实施、培训、后续服务。

服务商根据院方所提出的需求，对软件进行本地化修改过程中，涉及数据库表结构，视图以及存储过程的变更，需要通过院方信息部门的评审，评审通过后方可修改。

1. **完善性调整**
2. 支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。
3. 在系统结构允许的范围内，根据院方管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改，执行和实施信息系统软件升级。
4. **适应性调整**

维护期内，信息系统的应适应支撑系统软件（包括服务器端、客户端），如操作系统、数据库系统、浏览器等发生改变而做相应的调整。

1. **第三方软件接口开发**

维护期内，对维护范围内的系统、在系统结构允许范围内，院方购买的第三方软件、设备需要集成到所维护的信息系统中时，负责完成相应的接口开发工作。

1. **系统集成服务**
2. 系统维护：负责操作系统、数据库等系统平台软件的管理、监控和维护。
3. 系统安全：负责医院信息系统安全性方案的总体规划、设计和监控。
4. 数据备份：负责医院数据备份包括实时备份和系统安全性方案的设计和实施。

# 服务方式

1. 服务商成立专门的项目组开展工作，指派专人负责，按时完成工作内容。
2. 以现场服务为主，其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

# 服务时间

合同生效起12个月内；上述“修改调整”部分要求的免费维护期从需求验收合格之日算起，期限为2个月。

# 服务响应要求

1. **日常维护响应**
2. 工作期间（正常工作日8：00-18：00），信息系统故障响应时间不超过0.5小时，到达现场时间不超过1小时；
3. 非工作期间，信息系统故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时。
4. 服务商应提出故障解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。
5. **修改调整、系统集成响应：**服务商应在院方提交修改调整内容后的7天内落实交付。

若服务商未能及时进行需求响应，院方有权终止维护合同。

1. **服务商应作出无推诿承诺：**即服务商在收到院方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。
2. **提供详细的维护人员清单**

在服务周期内，安排1名项目经理及3名技术工程师长期在院内提供日常的服务管理及服务支持工作。包括：业务系统问题及隐患定期分析；系统与数据维护；业务系统优化调整服务；系统与数据安全策略的设计与实施；设备维护及保养工作；其他配合用户部门的服务支持工作，如报表导出、数据整理等。

1. **系统维护工作要求**
2. 服务商须有完整的维护记录管理，确保所有问题提出及处理有记录，有供双方共同记录反馈的简捷的操作方式，达到经双方确认真实可信，可跟踪问题解决情况，查询所有维护记录，并可作为验收依据。
3. 服务商需根据院方要求，安排维护人员使用院方项目管理平台系统中的需求管理模块和缺陷（报障）管理模块，接收院方相关报障及需求信息，并反馈相应处理信息，该维护记录可作为维保履约证明。
4. 定期（每季度）进行系统巡检，对系统运行的软硬件情况（尤其是数据库环境）进行监控，并出具巡检报告，针对潜在的风险应提供解决方案并实施。
5. 提供搭建智慧运维管理平台。保障各应用系统业务连续性运维体系实现自动化、数字化，支撑和辅助人力运维。包括：1、应用和资源对象的配置管理和可视化展示；2、系统性能监控和故障预判；3、故障管理流程化，并自动生成工单。4、自动定期巡检，实现应用和资源的健康度评分，并提出优化改善建议；5、自动化运维作业编排，实现跨系统调度自动化，针对医院常用操作系统的补丁推送安装和日常运维操作及批量管理。
6. 提供二线技术支持服务。在服务周期内，如发生系统故障问题，则组织和安排各业务系统原厂商的技术专家或自身技术专家到现场为系统故障提供技术支援，缩短业务系统故障中断时间，最大限度减少对业务科室业务工作的影响。
7. 提供服务流程持续优化及质量提升管理服务。在服务周期内，由项目经理及质控经理定期每月对各种服务流程（包括总体服务流程、故障受理流程、问题管理流程、变更管理流程等）的执行情况进行检查和分析，对服务过程中存在的问题进行汇总分析，制定可行的优化计划；同时，向用户部门展开服务质量、满意度的调研和沟通，认真听取用户部门意见；形成服务报告后向信息管理部门汇报，商讨服务改进计划。持续执行和优化，形成优质服务模式。
8. 提供运营数据统计及分析支持服务。运维服务最终目标除了提高服务质量，提升医护满意度外；还为院方运营提供数据支持，如业务系统的运行停顿时间及对业务收入的影响分析等。

# 维护服务验收

1. 验收时间：由服务商向院方申请验收，合同到期后7个工作日内院方需启动验收。
2. 验收人员：双方相关人员。
3. 验收标准

1.日常维护、系统集成的验收：服务商提供维护记录（系统错误修复、系统数据修复、系统集成）经院方审核确认后验收。

2.修改调整：完成实施7个工作日后，服务商可申请验收此修改调整。

# 合同款支付方式

(一) 服务期开始后，在收到开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的40%。

(二) 合同期满（服务时间达到100%）且通过维护验收，服务商提供完整维护服务记录及开具相应金额正式发票后，支付合同总金额的60%。

（注：实际执行情况结算）

附件：

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **各业务系统维护项目** |
| 1 | ICU重症医学信息平台系统维护（米健） |
| 2 | 重症监护管理系统维护（麦迪斯顿） |
| 3 | 超声管理系统维护 |
| 4 | 不良事件上报系统 |
| 5 | 病理诊断信息系统 |
| 6 | 病理流程管理系统 |
| 7 | 数字切片扫描系统 |
| 8 | 医院医院感染实时监控系统 |
| 9 | 辅助生殖信息系统 |
| 10 | 放射叫号系统 |
| 11 | 放射科PACS/RIS系统 |
| 12 | 康复科治疗信息采集系统 |
| 13 | 产前诊断信息管理系统 |
| 14 | 医疗输送信息管理系统 |
| 15 | “三基”考试软件维护费 |
| 16 | 医保公医病人申报服务流程管理软件 |
| 17 | 医学伦理委员会系统 |
| 18 | 儿童保健临床信息系统 |
| 19 | 进修生管理系统（子项目1） |
| 20 | 医保智能审核系统 |
| 21 | 中国疾病预防控制信息系统客户端KEY年审费用 |
| 22 | 临床用血管理系统 |
| 23 | 输血系统优化项目 |
| 24 | 内镜系统病理标本申请单接口 |
| 25 | 传染病监测预警管理系统 |
| 26 | 单病种系统 |
| 27 | 传染病流感监测 |
| 28 | 医学在线考试系统西医、护理版维护服务 |
| 29 | 传染病报告推送信息系统 |
| 30 | 全业务预约平台建设项目 |
| 31 | 影像信息软件（智能呼叫系统） |
| 32 | 中国医院药物警戒系统 |
| 33 | 影像中心维护 |
| 34 | 临床用血管理系统优化（二期） |
| 35 | 计财处微信公众号二期项目 |
| 36 | 办公自动化系统 |
| 37 | 中英文网站 |