**临床用血管理系统优化项目运维服务需求**

# 项目名称

项目名称：临床用血管理系统优化项目。

# 服务内容

维护服务如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 信息系统名称 | 服务期限 |
| 1 | 临床用血管理系统优化项目 | 合同签订起一年 |

维护系统功能如下：

1、输血管理

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **子系统** | **系统功能** | **功能描述** |
| 入库管理 | 用血预约 | 与广州血液中心约血系统对接；输血科可根据实际的需要，向广州血液中心预约血液，登记需要预约的血液信息 |
| 预约反馈 | 可以通过系统查看到医院向血站预约血液的反馈结果 |
| 审核入库 | 可通过医院血库联网系统数据同步至医院输血管理系统，从血站导出血站的发血信息的情况，实现批量核对入库血站发血的血液。 |
| 自体血管理 | 贮存式自体血出入库、条码打印、出库、计费以及按照不同条件进行查询等。 |
| 生成自编号 | 可对血站出库的血液根据医院输血科操作要求进行生成自编号（按医院要求生成并打印带自编号、条码等相关信息的标签）。 |
| 自编号设置 | 设置存放血液的冰箱信息及血液的自编号范围 |
| 配发血管理发血管理 | 血站配型登记 | 对于送往血站进行配型返回医院的结果信息进行登记 |
| 血站发血退血 | 血站发血入库之后，由于质量或其他原因需要退血，在此登记退血信息，血站审核之后才能确定出库 |
| 费用管理 | 血站出库血液费用核对 | 查看本医院对于血站出库血液的费用，以供核对 |
| 业务查询 | 血站通知查询 | 可查询血站通知情况 |
| 报表统计 | 特殊情况统计 | 支持通过系统发送消息通知临床病人检验结果出现特殊值，针对输血系统的危急值分类有：疑难交叉配血、疑难血型鉴定、RH阴性、抗体筛查阳性等 |

2、医生工作站

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **子系统** | **系统功能** | **功能描述** |
| 自体输血管理 | 贮存式自体血登记 | 登记自体血采集和入库信息，打印自体血标签 |
| 贮存式自体血出库 | 自体血出库回输给病人，根据申请单进行出库 |
| 输血治疗申请 | 临床科室登记输血治疗申请单，输血科对申请单进行审核操作 |
| 输血治疗登记 | 使用自体血的临床科室登记输血治疗信息，并向输血科反馈，包括不良反应信息等。 |
| 即采即用自体血治疗登记 | 符合即采即用自体血资质的临床科室登记自体血采集信息，打印自体血标签，记录回输给病人的信息，包括不良反应信息等，并同步向输血科反馈。如采集的血制品随病人离开采集的工作环境，需做好交接工作，接受部门需填写输血治疗登记。 |

即采即用自体血资质：有设备，有经过合格的操作人员，有管理流程，有保存途径，采集、保存和使用时间仅限于12小时之内，且在同一个病人的工作环境之中。

3、护士工作站功能模块

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **子系统** | **系统功能** | **功能描述** |
| 输血管理 | 血液、申请单追溯 | 申请单、标本送达状态，取血查看、取血提醒 |

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12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15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**

服务商应有专门的维护部门并指定固定技术力量用于信息系统维护，并向用户提供详细的维护人员清单及其联系方式。

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（每周/每月/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。

# 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5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30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30%。

(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70%。