**医疗电子票据管理系统运维项目需求**

# 项目名称

项目名称：医疗电子票据管理系统运维项目

# 服务内容

为保证系统运行稳定，广东省人民医院拟采购下列信息系统的维护服务（日常维护、修改调整、系统集成）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 信息系统名称 | 服务期限 |
| 1 | 医疗电子票据管理系统 | 12个月 |

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1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1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. 系统巡检：每季度对系统的运行环境、业务功能进行全面检查，及时提出调优和故障预防建议。
7. 问题答疑：对用户使用系统过程中遇到的问题，通过现场、电话、网络、传真等各种方式及时解决。
8. 回访与总结：每季度进行现场回访，对院方使用系统情况进行总结，提交服务总结报告。
9. **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. 配合院方对系统进行安全扫描与漏洞排查，对系统安全隐患及时处理。
5. **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. 以远程服务为主，其他现场、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30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30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
4. 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。
5. 修改调整：完成实施10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

1. 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%。
2. 服务时间达到50%，服务商提供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30%。
3. 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40%。