1. 项目名称及总体要求

项目名称：无纸化系统维护项目

总体要求：

服务内容包括：服务器端软件维护工作：数据库定期检查维护、数据库定时备份。

工作站端软件维护工作：处理各种软件系统故障、检查系统运行状况、处理用户反映的问题、沟通新的需求和制定方案、培训用户、升级系统。

服务方式：

电话服务：售后服务中心提供给甲方的电话服务，由无纸化病案系统工程师指导甲方的联系人在第一时间作出正确的应急处理。电话支持时间为：7×24小时。

远程维护：当甲方允许乙方通过远程解决时，乙方会派工程师通过远程连接方式在响应时间内提供服务。

上门现场服务：甲方在使用过程中遇到故障，而这些故障通过电话及远程维护都无法解决时，乙方将指定工程师以及其他必要的技术力量在6小时之内到现场解决。

2.服务/运维对象及地点

服务/运维对象：无纸化系统包括接口平台、临床病历提交、病历文档服务、临床制作系统、审核系统、无纸化病案应用系统等软件功能模块。

地点：徐汇院区、浦东院区。

3.周期：12个月，起止日期。

4.服务及维护清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级 | 二级 | 描述/型号 | 数量 | 指标重要性 |
| 1 | 无纸化系统 | 接口平台 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |
| 2 | 无纸化系统 | 临床病历提交 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |
| 3 | 无纸化系统 | 病历文档服务 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |
| 4 | 无纸化系统 | 临床制作系统 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |
| 5 | 无纸化系统 | 审核系统 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |
| 6 | 无纸化系统 | 无纸化病案应用系统 | 工作日驻场服务 | 1 | ★ |

5.日常服务/维护内容

1）检查系统运行状况。

2）处理用户反映的问题。

3）与用户沟通交流。

4）收集用户需求。

5）处理各种软件系统故障。

6）按实施计划安装软件、培训用户、更新软件、系统升级等。

6.功能完善及扩展性服务/维护

1）在医院使用上述软件及各模块中出现的程序错误、缺陷或功能不足而需对软件进行修改、完善性开发、调试及实施；

2）根据医院业务应用调整需要、行业管理调整需要，需对上述软件及各模块功能进行完善、扩展，为此而进行的软件开发、调试及实施。

7.服务/维护要求及方式

服务器端软件维护工作要求：

1）数据库定期检查维护

2）数据库定时备份

3）数据库故障处理及恢复

工作站端软件维护工作要求：

1）软件运行错误（BUG）处理与修正

2）医政及行业管理等政策性修改

3）医院新增功能性需求

4）维护期内软件升级服务

5）新增工作站软件安装

服务/维护方式：

电话服务：售后服务中心提供给甲方的电话服务，由无纸化病案系统工程师指导甲方的联系人在第一时间作出正确的应急处理。电话支持时间为：7×24小时。

远程维护：当甲方允许乙方通过远程解决时，乙方会派工程师通过远程连接方式在响应时间内提供服务。

上门现场服务：甲方在使用过程中遇到故障，而这些故障通过电话及远程维护都无法解决时，乙方将指定工程师以及其他必要的技术力量在6小时之内到现场解决。

8.投入人员： 2人

9. 服务/运维价格是否一次谈判三年有效，√是 □否

10.其他要求（数据统计、巡检服务、培训要求、供应商资质等）

对供应商的要求：

供应商在上海有固定的售后服务团队和软件开发中心。

对实施人员的要求：

1）医院有权根据实施情况要求更换项目经理和实施人员。

2）对供应商项目经理等级基本要求：要求供应商针对本项目成立项目小组，在投标书中提供书面名单，人员一旦得到医院确认，无特殊理由不得随意变动，其中项目经理必须具有相当资质并有同类产品三级甲等医院实施经验，且项目经理未得到医院同意的情况下不得随意更换。

\*指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。