医院HRP运营管理系统售后维保服务

**技术要求**

**一、维保服务目标**

技术维保服务的目标是保证医院综合运营管理所有子系统的稳定正常运行；保障医院综合运营管理系统相关的数据库高效、稳定、安全运行。

特别说明：合同中涉及到的软件系统是指攀枝花市中西医结合院在用的医院综合运营管理子系统及已投入使用的相关接口。

**二、维保方式**

专业技术人员维保方式包括但不仅限于电话、邮件、QQ、微信、远程、现场等，工作日5×8小时制，周末及节假日电话值班。

**三、维保内容**

**（一）日常维保内容**

包括在线应答、远程协助、技术支持、故障清查、错误修改、业务变更及新增业务需求的修改、软件维保、协助提高应用等服务，具体为：

1.所有医院在用的综合运营管理子系统及其应用性问题；

2.提供系统的日常维保，保障用户正常运行系统；

3.优化系统流程方面的运用，合理配置用户角色及权限管理建议；

4.提供医院职能及临床科室对系统数据提取技术支持；

5.提供系统功能的深化运用服务；

6.提供对不破坏系统整体性的个性化现场运维服务；

7.技术人员的培训，培训内容包括：相关软件的数据字典培训、业务培训等；

8.自定义报表处理，根据医院的管理要求，定义相关分析报表，在现有系统内完成报表制作，以满足医院的管理要求。

**（二）应急响应及机制**

1.级别一：系统瘫痪---现有的系统瘫痪，或对医院的业务操作有重大影响。供应商必须在30分钟内指派专业工程师对问题进行响应，2小时内完成系统修复，特殊情况双方协商处理；

2.级别二：严重退化---现有系统性能令人无法接受，将对医院的业务操作产生消级的影响。供应商必须在50分钟内指派专业工程师对问题进行响应，4小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理；

3.级别三：性能的削弱---现有系统性能削弱，但医院业务操作仍可继续。供应商必须在1小时内指派专业工程师对问题进行响应，8小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理；

4.级别四：信息或援助---医院需要关于产品性能安装、配置方面的信息或援助。供应商必须在2小时内指派专业工程师对问题进行响应，12小时内完成系统修复。特殊情况双方协商处理；

**（三）维保说明**

1.维保医院综合运营管理所有子系统的正常运行，保障基础数据的准确；

2.对于系统使用问题和优化需求及时收集反馈并处理；

3.定期或不定期的对系统使用者进行培训指导；

4.在原有产品架构的基础上，根据业务部门需求，对错误数据、程序进行修复、优化；

5.提供人员现场巡检服务：供应商指派的维保服务技术人员6次/年，每次3个工作日以上的现场巡检服务，解决医院需求及问题，每次巡检服务必须提交《巡检服务报告确认单》并一式两份双方书面确认。

**四、系统对接服务**

“技术参数及性能要求”所有选项不允许负偏离。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 功能模块 | 技术参数及性能要求 | 数量 | 单位 |
| 1 | HIS系统对接 | 支持与医院HIS系统对接，提取系统里的相关统计数据，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |
| 2 | 医院绩效考核系统对接 | 支持与医院绩效考核系统对接，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |
| 3 | SPD系统对接 | 支持与医院物流SPD系统对接，满足运营管理系统数据需求； | 1 | 项目 |

**五、维保服务人员要求**

1.供应商指派的进行维保服务的技术人员中必须拥有5年以上医院综合运营管理系统的实施或运维能力。技术人员变动前须与医院进行协商确认，获得医院认可方可变动。供应商须指定项目协调负责人，以便双方沟通协商；

2.维保服务技术人员的考核：医院对供应商的维保服务技术人员进行年度考核，考核情况反馈给供应商，供应商按本单位管理制度予以奖惩；

3.对医院认为不合格的技术人员，供应商须根据医院要求无条件进行人员更换，同时，未经医院许可，供应商不得随意更换技术人员。