数据智能汇聚平台、HIS、体检管理系统维护：

| **序号** | **项目内容** | **系统名称** | **对应模块名称** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 数据智能汇聚平台 | 数据智能汇聚平台 | HIE集成引擎 |
| HIE监控系统 |
| 医院信息平台综合管理系统 |
| 主术语系统 |
| 统一通讯功能 |
| 共享文档配置管理系统 |
| 患者EMPI管理平台 |
| 统一身份认证 | 统一身份认证 |
| 临床数据中心 | 数据管理系统 |
| 对外数据功能 |
| 患者360视图 |
| 2 | HIS维护 | 门诊系统（南院区、院本部） | 门诊挂号子系统 |
| 门诊收费子系统 |
| 门诊药房子系统 |
| 门诊报表子系统 |
| HIS基础数据字典维护系统 |
| 传染病报卡子系统 |
| 药库管理子系统 |
| 3 | 体检管理系统 | 体检管理系统 | 体检管理系统 |

## **四、用户服务要求**

### **3.1 服务时间**

 **★**自合同签订之日起一年

### **3.2 服务地点**

 中山大学孙逸仙纪念医院

### **3.3 人员要求**

 ⑴.提供一支专业、稳定的服务团队为医院提供专业服务，并至少提供2名工程师常驻现场。工作时间为工作日09：00 ～ 18：00。

 ⑵.驻场工程师负责集成项目的用户沟通、日常维护、功能实施、联调测试等工作。

 ⑶.团队人员要求

 ①.项目经理（1人），具有五年及以上工作经验，并具有以下证书：

* 信息系统项目管理师；
* 软件设计师；

 ②.技术团队及人员（除项目经理外）具有以下证书：

* 信息安全工程师；
* 网络工程师中级；
* 数据库工程师；

### **3.4 日常运维要求**

 ▲（1）稳定运行保障：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。

 ▲（2）系统错误修复：系统在使用过程中发现的错误及时完成修复。

 ▲（3）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。

### **3.5 培训要求**

#### **3.5.1 培训目标**

 确保采购人的特定用户（包括医生、护士、技术工程师以及业务科室的关键用户等）能够熟练掌握并操作系统。通过培训，成交人将使相关业务人员对其日常使用的应用系统达到熟练操作的水平，从而提高工作效率和准确性。

#### **3.5.2 培训内容规划**

 培训内容将分阶段由双方共同商定，确保内容的针对性和实用性。培训将涵盖系统的基础操作、高级功能使用、系统的日常维护等关键方面。

#### **3.5.3 其他培训要求**

 关于培训的具体时间和地点，将由双方根据实际情况和需要进行商定。成交人将负责提供必要的技术指导，确保培训效果；同时，也将提供软件使用的专业教材和实践环境，包括适宜的场地，以保障培训质量。所有相关的培训费用已包含在本项目总价中，采购人无需另行支付。

### **3.6 服务响应时间要求**

 ▲（1）在维护期内，项目团队工作期间（正常工作日8：00-18：00）软件故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时并且人员不得少于2人；非工作期间软件故障响应时间不超过2小时，到达现场时间不超过4小时并且人员不得少于2人。在服务过程中，因系统知识产权引起的纠纷，导致甲方中山大学孙逸仙纪念医院采购系统及相关服务项目故障超过24小时的，乙方需向甲方支付相应合同额20%的项目违约金，并承担甲方相应的损失。

 ▲（2）对医院临床科室及行政职能部门提出的相关需求做到响应快、实施快，并在一个星期内完成需求的改造。

### **3.7 技术要求**

 ▲成交人应保证，采购人在其接受该服务或其任何一部分时不受第三方提出的侵犯专利权、著作权、商标权和工业设计权等的起诉。如果任何第三方提出侵权指控，成交人须与第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和经济赔偿。

### **3.8 服务细则**

 （1）公司新入职人员，前三个月不能计入正式运维人员。

 ▲（2）提供7\*24小时响应和技术支持，非驻场项目需承诺4 小时内工程师到现场解决故障，要求故障当天解决，保证每月系统非计划停机时间累计＜45 分钟。

 （3）采购人会在合同签订后每半年进行用户满意度调查，若满意率低于80%，投标人有义务增派人员积极响应甲方需求，改善服务质量，提高满意率。合同期满前，采购人可对投标人的服务质量进行评测。见附表1：项目维护用户满意度表。

 （4）开发质量：公司提供维护团队对开发好后的需求进行跟踪，公司内部进行测试后，在现场会在测试环境进行测试，测试无误后在正式库进行更新，但也由于测试环境和生产环境有一定区别，投标人应尽量保证原需求返修率在8%以下，并对返修需求优先进行处理，避免延误采购人的正常工作进行。返修率高于12%以上，采购人有义务增派技术人员到现场配合软件测试，直到返修率低于8%为止。