**医院信息化建设项目维保服务用户需求书**

**一、投标人资格要求**

① 投标人必须是具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（提供法人或其他组织的营业执照等证明文件的复印件，加盖投标人公章）；

②为保证产品质量及售后服务，投标人必须提设备的“售后服务承诺函”（必须加盖公司印章）

# 二、维保服务预算：247200元/年

三、维保服务内容及要求

1、采购项目需求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 急诊分诊管理系统 | 套 | 1 |  |
| 2 | 医院感染实时监控管理系统 | 套 | 1 |  |
| 3 | 合理用药系统 | 套 | 1 | 含：1.MCDEX合理用药信息支持系统；2.合理用药监测系统软件；3.临床药学管理系统软件；4.药师审方干预系统。 |
| 4 | 麻醉临床信息系统 | 套 | 1 | 6间手术室,1间苏醒室（3张复苏床） |

1. 维保服务期：维保期从合同签订之日起 1 年。

# 要求：项目工作人员具备医院管理信息化系统维保实施工作经验；熟悉以上系统维护管理工作。

四、维保服务技术要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类型服务项目 | 标准维护服务 | 备注 |
| 受理渠道 | 提供24小时电话 |  |
| 服务人员 | 各系统提供专属客服工程师 |
| 电话或远程桌面技术支持服务 | 7\*24小时优先响应原则上2小时内开始处理 |
| ★现场技术支持服务 | 可预约，工程师到场的时间由双方根据具体情况共同商定 |
| 文档支持 | 协助提供医院所需要的跟维保产品、项目实施等有关的，不涉及产品知识产权及商业机密的文档资料 |
| ★数据维护和更新 | PASS系列产品两次/年，MCDEX NET十次/年（针对合理用药系统） |
| ★程序维护和更新 | PASS系列产品两次/年，MCDEX NET十次/年（针对合理用药系统） |
| 电话回访服务 | 不少于4次/年 |
| ★年度服务报告 | 1次/年 |
| ★现场巡检调优服务 | 每年1次（提供巡检报告） |

维保说明：

1、现场技术支持服务：为保障客户方产品稳定运行，对用户反馈的产品使用相关问题进行及时响应和分析，对远程无法解决的问题，安排客服工程师到现场进行处理。

2、现场巡检调优服务：服务内容包括定期对软件进行健康检查服务，提供每年至少1次的健康检查服务，针对软件运行的数据质量、软件所使用数据库的运行情况等进行健康检查、服务器环境检查和调优、产品使用培训及集中答疑等。

3、故障维护：配合解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

4、软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，负责维护并及时改进，同时向医院提供软件维护说明。

5、用户培训：负责软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为院方的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键用户。同时向院方提供新功能使用说明。

6、系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向院方提供科室软件建设建议方案。