**柳州市工人医院麻醉临床信息系统维保需求**

1. **服务内容**

1、保障软件的正常运行，对软件中存在的缺陷进行升级和优化，确保软件的正常使用

2、厂家不得向任何第三方泄露医院提供的有关数据资料；

3、在维护期限内提供软件应用的支持和培训服务，包括远程电话支持、用户培训、故障维护等，具体说明如下：

（1）远程电话支持：电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决；

（2）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。

（3）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，同时提供软件维护说明；

（4）用户培训：负责软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为医院的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键用户，同时提供新功能使用说明；

（5）定时巡检：经医院许可，每季度进行一次定期现场巡检，对应用软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除，出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

（6）需求的更新：保修期内与医院HIS、LIS、PACS、EMR、集成平台、互联网医院及其医院相关业务系统进行接口对接，配合实现医院电子病历系统功能应用水平分级评价达到6级以上评审、医院信息互联互通标准化成熟度测评达到四级甲等水平评审、JCI评审、三甲医院评审、HIMSS评审、三级等保测评以及医院其他需要评审的信息化技术改造要求，实现医院上级管理部门要求的系统接口对接要求。

（7）系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地提供科室软件建设建议方案。

（8）售后响应：在维护期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以响应，共同协商解决方案。若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在4小时到达甲方指定现场。工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求6小时内排除故障。如医院因需求修改要求工程师现场维护的，应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经医院批准后，遵照方案、时间表及约定执行。

（9）文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

1. **服务期限：一年**
2. **付款方式**

双方合同签订之日起十五个工作日内，乙方开具服务费发票，甲方收到乙方发票之日起三十个工作日内支付给乙方合同约定款项的100%。