城乡一体化运维服务项目需求书

一、项目建设内容需求

本次运维项目为“城乡一体化大健康管理远程服务平台”，包含互联网医院、支付宝小程序、微信公众号一体化相关业务及系统模块：支付宝预约挂号、门诊缴费、个人信息、报告查询、就医指南、医院简介；微信便民服务、群众健康档案、医共体互联网健康咨询及诊疗服务、处方流转管理、医共体认证管理、健康教育、健康跟踪、区域协同管理、管理平台、慢病管理服务、系统接口服务等内容，包括技术服务、日常运行维护及配合医院信息化建设所需的相关改造。

1）本次维护内容需要在现有业务系统基础上进行，如数据上传、接口开放、数据纠错、现场服务等，一切费用由投标人承担。投标人在投标时作出承诺，招标人不承担相关费用。

2）在本次维护期内，如HIS系统、EMR系统等核心业务系统因系统升级需要城乡一体化大健康管理远程服务平台进行改造、开发费用均由投标人承担。投标人在投标时作出承诺，招标人不承担相关费用。

3）在本次维护期内，无条件配合医院完成上级主管部门指令性任务。

二、项目需求响应要求

1、基础服务

基础服务包括系统日常应用支持、故障支持、BUG管理、配置管理、环境管理、现场诊断与处理、问题提升处理、文档管理等，确保系统的日常正常运行。

①应用支持：电话咨询解答、技术文档解答、应用软件操作指导。

②故障管理：应用软件故障导致的死机、数据错误的分析与处理。

③BUG管理：应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理。

④配置管理：针对具体的业务应用，进行软件的配置管理。

⑤环境管理：由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题的分析与解决；到招标人现场的问题诊断和处理、应用的提升。每年不超过4次。

⑥文档管理：提供和完善相关技术服务工程文档(软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明)。

⑦提供远程支持及现场服务。工作时间故障响应时间不超过0.5小时；非工作时间故障响应时间不超过1小时，到达现场时间不超过2小时；到达现场后应在4小时内排除故障。

⑧乙方派驻工程师1人在甲方医院现场上班，负责现场响应及处理故障。

2、日常服务

日常服务：包括系统功能运行维护服务、数据提取服务、性能优化、政策性修改服务。

日常运维：互联网医院运维微信群保障处理，管理端反馈问题处理，医护药患业务答疑。

功能运行维护：当产品功能与实际业务有偏差时，在原有的功能基础上，对产品功能或流程做维护性调整，使系统更适合实际业务。患者、医生端页面告知维护(功能上线、活动开启需要同步在首页开启告知)，根据医院需求协助整理宣传材料，每年不超过8次。

性能优化：不影响系统运行正确性的前提下，进行性能优化，使系统运行更快，完成特定功能所需的时间更短，提高用户的使用效率。

数据提供：对账异常数据处理、日常各类运营数据统计。每月至少1次。

政策性修改：由于卫生系统的规范发生变化，引起系统算法或功能的修改，投标人为招标人提供系统修改服务。每年不超过8次。

用户培训：软件更新后提供操作说明及操作视频供招标人在线学习。

客户化开发服务：在现有功能上、系统结构允许的范围内，根据用户管理和业务变化或者因政策原因，投标人招标人双方沟通达成协议后做出必要的流程变更、调整和修改。每年不超过8次。

3、售后服务

售后服务包含提供热线、远程、现场三种方式服务对问题诊断和处理，保障招标人系统功能正常、稳定运行，并提供升级服务、功能修改、系统巡检服务。

系统巡检：每月对系统巡检一次，确保系统在最优化的状态下稳定运行，包括但不限于为招标人提供系统升级服务；当产品发布最新版本，投标人提醒招标人并提供升级计划等。

热线服务：投标人通过电话、微信、QQ等在线服务能够及时、方便的为招标人提供维护服务。维护期内实现7X24技术支持和2小时内响应，并指定责任工程师服务。

远程维护服务：投标人提供通过远程维护系统对互联网医院系统进行远程调试、修复的服务。

现场服务：乙方派驻工程师1人在甲方医院现场上班，负责现场响应及处理故障。

4、信息安全管理

协助招标人进行服务器存储维护、数据备份、客户端程序备份、统一升级等，以保障系统程序及数据安全。

根据用户需求为与应用系统相关的主机、中间件、数据库等进行密码变更，配合服务器运维商为服务器和操作系统升级与打补丁，进行（或配合）系统防病毒、数据备份、系统操作记录分析等工作，分析可能的安全漏洞并予以解决。并定期进行安全渗透测试。

配合招标人信息中心及其他部门的相关工作开展。

5、对乙方提供的服务内容进行考核

甲方根据工作需要，安排乙方工作岗位，并为乙方提供必要的工作条件。

乙方按照甲方的要求，完成规定数量、质量指标。如出现安全事故的（包括但不限于如系统故障瞒报，未及时上报，敏感信息泄露、网络泄密等事件），扣除当月运维费用。情节严重，造成甲方重大损失的，经甲方评估，解除与乙方的运维合同并追究相关责任。