**绵阳市中心医院**

**美康合理用药制定专用系统维保服务项目**

**用**

**户**

**需**

**求**

**书**

**年3月**

**一、项目简介**

根据我院信息化建设需求，在保证数据安全的前提下，对美康合理用药制定专用系统维保服务进行市场调研。

**二、技术要求**

（一）服务对象一览表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目内容 | 维护期 |
| 美康合理用药制定专用系统包含：合理用药信息支持系统3.0软件、合理用药监测系统V4.2软件、PASS临床药学管理系统V2.2软件、PASS 药师审方干预系统 V1.1软件售后维护服务。 | 三年 |

一、服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务具体要求 |
| 1 | 系统维护服务 | 为保证我院合理用药系统正常稳定运行，维保服务商须每个季度对系统服务器进行安全检查、数据库备份检查、系统优化等，可在医院信息中心的配合下通过VPN等远程工具进行服务。 |
| 2 | 现场药学服务 | 对于软件操作中的重大问题或无法通过远程解决的问题，提供免费现场排障服务。 |
| 3 | 系统使用咨询 | 安排售后服务人员回答医院药剂科人员操作的疑惑，解决使用中遇到的问题，解答规则弹框、处方点评操作相关的疑问。 |
| 4 | 培训服务 | 安排药学服务对药剂科工作人员进行操作培训。 |
| 5 | 版本升级 | 在服务期内，我院购买的软件产品（架构相同）如有版本升级，根据院方需，维护商须提供免费升级及升级后的完善服务，主要包括：应用程序升级、数据恢复、升级培训等。为满足和适应国家相关规定所做的修改，维护厂商免费提供相应的技术支持，并及时完成。 |
| 6 | 知识包更新 | 提供一年不少于4次的合理用药软件知识库的更新服务。 |
| 7 | 合理用药服务器宕机 | 安排工程师解决合理用药系统所在服务器宕机的问题，以及合理用药系统重启、重新抓取宕机期间未加载的医疗数据的问题。 |
| 8 | 业务系统更换服务器 | 安排工程师解决医疗机构HIS等业务系统，系统厂商、版本、接口方式没变，但是业务系统服务器变化等引发合理用药系统无法加载医疗数据的问题。 |
| 9 | 各类业务系统问题解决 | 安排工程师解决业务系统提供数据与真实情况不一致的问题。 |
| 10 | 系统数据问题解决 | 安排工程师解决合理用药系统中数据与真实情况不一致的问题。 |
| 11 | 合理用药系统BUG解决 | 安排工程师解析合理用药系统自身设计、实现的错误问题。 |
| 12 | 数据备份及备份运行情况检查 | 加强数据备份工作的检查和管理，确保在出现任何数据故障时，能够进行快速、完整的数据恢复。安排工程师对于医疗机构实际运行的系统进行定期检查，确认日常的本机备份以及异地备份任务是否正常执行，备份的内容是否可用等。 |
| 13 | 数据恢复 | 安排工程师根据医疗机构实际拥有的最新备份数据，帮助医疗机构进行数据恢复。 |
| 14 | 数据迁移 | 根据院方要求，配合进行数据迁移，确保合理用药系统数据的完整性、连贯性 |
| 15 | 系统迁移 | 安排工程师根据医疗机构的要求将系统部署到另外的服务器上。 |
| 16 | 文档服务 | 维护商提供和完善软件产品及服务工作文档（数据库说明、操作手册、更新内容说明、常见问题处理方法说明等 |
| 17 | 安全性要求 | 维护厂商须与医院签订数据报名协议，须对其维保人员加强信息系统安全管理教育和培训，增强系统安全防意识。针对我院系统建立严格的维护管理制度，将引发故障的可能性降低到最小。 |