**需求框架（服务类）**

**一、项目概况**

我院从2021年一直在使用湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司的蓝蜻蜓实时监控V7.0管理系统多年来运行稳定，效益突出，为我院院感服务做出了巨大的贡献。同时湖南省蓝蜻蜓网络科技有限公司信息系统是国内软件系统领域的领先品牌，经过多年来不断自我完善和突破，已经成为业内领先品牌。该公司自项目开始建设以来，对我院院感要求做了大量的个性化需求和定制化开发，熟悉我院院感实际情况，切实满足了院感使用需求，在项目完成后，一直有负责我院移动护理信息系统的相关运维工作，系统升级、故障处理方面具有较为专业和丰富的经验。

一、“医院院感实时监控系统”的专业性及保密性质，因为医院“院感实时监控系统软件”的代码和知识产权归我公司所有，医院感控软件的功能增加和相关数据统计以及报表的调整都需要修改原程序源代码，这项软件代码修改工作只能由我公司的开发部门来完成，其他公司无法进入到软件程序里完成软件代码修改工作。

二、“医院院感实时监控系统”的特殊性及接口数据的独特性，“院感实时监控系统”它需要和医院现有的基础软件相互对接（如HIS、LIS、PACS、EMR、手术麻醉系统、移动护理系统等），通过基础软件数据的交换实现数据整合。这些基础软件的数据提取需要我们公司技术人员编写接口代码程序文件后，从基础软件公司提供的数据库视图和表结构里提取院感所需数据内容，这项工作是由我公司工程师独立完成，院感监控软件的接口服务程序需要修改或调整时也只能由我公司技术人员来修改，其他公司技术人员没有代码程序和修改权

限。同时我们能根据基础软件程序升级我公司随时调整接口数据的提取。保证医院院感实时监控系统的正常运行。

以上这些因素足以说明我公司是本次“医院院感实时监控系统”和传染病实时监控管理系统唯一的售后服务供应商，公司全力保障“医院院感实时监控系统v7.0和传染病V3.0软件”的正常运行。

本项目为蓝蜻蜓医院实时监控管理系统V7.0系统的维保项目申请，此项目将保障我院护理系统的正常运行。

**二、服务内容（包括工作区域、工作内容等）**

|  |  |
| --- | --- |
| 注册安装 | 重新注册软件 |
| 软件安装指导 |
| 获取同版本软件的安装程序 |
| 安装配置 | 重装数据库服务器 |
| 重装蓝蜻蜓医院感染监测及数据直报系统 |
| 重装蓝蜻蜓医院感染监测及数据直报系统病历报卡及配置 |
| 重装蓝蜻蜓医院感染监测及数据直报系统接口程序及更新接口配置 |
| 用户自己安装软件时的远程指导 |
| 数据安全 | 数据库备份，数据库迁移 |
| 数据库自动备份设置及变更 |
| 有数据库备份情况下的系统数据恢复，接口视图恢复 |
| 用户权限设置恢复 |
| 本院科室和医生设置恢复 |
| 本院科室和医生设置批量导入 |
| 接口程序设置检查校正 |
| 接口程序手动恢复数据，数据调试。 |
| 常见问题 | 软件操作指导 |
| 软件使用强化培训 |
| 基础数据更新调试 |
| 用户权限分配设置 |
| 系统预警设置调整 |
| 用户疑难问题解答 |
| 已上报数据查询 |
| 找回用户密码 |
| 重新注册软件 |
| 更换医院名称 |
| 网上办公系统现患率调查帮助 |
| 报表统计数据异常问题分析查找 |
| 报表统计栏位调整 |
| 接口程序数据导入过慢处理 |
| 接口程序不能打开的问题排查 |
| 在软件使用过程中，因工作需要进一步优化的监测项目的完善 |
| 保证系统监测的数据的准确性和稳定性 |
| 异常处理 | 软件bug问题修复 |
| 网上直报失败的问题处理 |
| 远程服务器连接失败的问题处理 |
| 软件客户端不能打开的问题排查 |
| 由于用户操作不当引起统计结果出现偏差的问题处理 |
| 由于用户操作不当问题引起软件不能正常运行的问题处理 |
| 接口程序数据导入失败问题处理 |

**三、服务要求（如对人员配置、专业设备、服务标准等）**

在合同执行过程中需要服务商应执行的相关服务标准和应当履行的相关义务。

厂商为本项目专门设立售后中心部，在维保期内为系统提供配套的售后技术支持服务；听取我院的意见，并将意见反馈到各相关工作组，根据需要为我院调整系统，提供配套的技术支持服务，主要内容如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务****类别** | **服务能力要求** |
| 1 | 运维保障服务形式和时限 | 热线支持：指乙方服务人员通过电话向用户提供技术问题解答的过程。远程维护：指乙方通过远程的方式，主要以QQ等远程工具进行远程指导维护。现场维护：指乙方派遣技术人员到用户现场处解决问题的过程。（备注：本条款只针对直销客户且远程无法解决的情况下） 乙方的服务承诺：乙方接到甲方通过电话，信函，传真，电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，在当日内给予响应。乙方提供给甲方的服务，必须按照协议规定的服务内容进行。提供软件的安装指导和培训。提供原协议中功能清单的维护工作。 |
| 2 | 运保障服务标准 | 本公司承诺以最快速度响应用户服务需求。24小时电话在线咨询及技术支持：技术支持联系电话（周一到周五，上午9：00-下午6：00）：客户服务电话：400-178-9899只要您拿起电话，就能获得我们提供的免费 7×24小时售后服务。用户一旦发生问题，可按照常规的方法进行自查；若确认是应用系统的故障，或无法确认，可与项目经理直接联系，由售后服务经理确定问题的性质，调配各方面做出反应。 |