# 省一院胸痛中心系统运行维护服务2025年项目项目需求描述

服务期限：合同签订后1年（验收完成后，再付尾款）

一、需提供相应维保服务

1.在线支持（在线QQ，微信，邮件技术支持）、远程维护（在线远程技术维护）、电话支持（以及月度电话回访：定期对用户使用情况进行回访）

2.现场服务:系统故障远程无法解决，需提供上门服务

3.系统故障诊断:诊断系统故障原因，并提出排除故障措施

4.系统使用培训:指导临床使用系统，提高用户的系统应用能力和工作效率

5.系统维护培训：提供系统维护，提供系统维护培训（参与科室心血管内科、信息科）

6.系统软件安装:安装有效授权的客户端软件

7.数据修正:查找系统中出错的数据，并进行修正。数据的错误常见于操作失误，死机、断电等意外造成的数据错误。

8.数据备份:备份系统数据，确保系统数据安全有效。

9.数据恢复:恢复有效的备份系统数据。

10.需根据科室胸痛中心流程及临床科室业务需求进行灵活调整

11.院内HIS、PACS、LIS系统接口维护服务

12.提供目前院内信息系统及新增信息系统所需胸痛数据

二、目前待各系统稳定后，急需做相关接口

1.省平台对接

2.ASCVD随访系统对接

3.导管室的手术管理系统对接

4.科研数据站做数据对接

5.需要与新his系统对接，配合改造

备注：在现有模板上增加上述各个院内系统接口所需数据项，已完成各个院内系统的数据交互需求

三、运行维护服务

要求针对本项目成立软件开发实施项目组，明确项目经理及其他具体人员组成和分工。项目组人员变更需向院方书面申请并经院方同意。项目经理负责定期每月向院方提交工作计划月报以及每周提交工作周报总结，监管项目按进度和计划有效开展。

要求针对本项目安排指定产品经理负责评审项目所有需求，在技术上严格把关，确保项目保质保量及时完成。

提供7\*24小时日常服务，通过提供邮件、电话、QQ、VPN远程连接等技术支持方式，以解决日常系统出现的问题咨询和故障处理。当院方出现紧急故障情况时，立即电话报修，要30分钟内响应，积极配合诊断并进行处理。如判断故障无法远程排除，要求立即安排高级专业技术人员在接到报修电话后一般正常工作日2 小时（不含合理的在途时间）内、法定节假日4小时（不含合理的在途时间）内到达现场处理。

提供软件修复和个性化需求修改服务，免费解决因程序缺陷或者错误造成的用户使用过程中的各类问题，并在项目合同范围内根据用户个性化需求进行软件定制开发和升级，提供软件升级服务，确保院方正常使用。

提供用户培训服务，在项目维护期内对院方技术人员提供必要的技术培训，包括数据结构培训、软件设计培训、软件应用培训等；对院方提供必要的用户操作培训等现场服务。

由于系统数据量积累较大，为保证系统高效、稳定运行，历史数据会迁移至历史库。因各种检查、自查等各种要求，需要统计各类业务或管理数据，驻场人员会及时相应数据统计分析需求，及时提供相应数据。

提供软硬件巡检服务，在项目维护期内至少每月安排专业维护工程师对整个项目的软硬件进行一次全面巡检，进行预防性维护，并提供巡检报告。

涉及数据库、网络、服务器等信息系统，须制定我院IT中心认可的安全保密管理方案，并采用适当的安全保密技术和措施对信息系统进行集成，有效保障信息系统安全。

必须根据我院IT中心签发的需求单安排具体实施工作，不得未经我院IT中心允许擅自安排实施。

所有系统更新（包括服务器、数据库、网络、程序等）必须发布更新日志，详细如实说明更新内容，经过我院IT中心审核通过并授权后方可实施。

本项目实施过程中，需严格按照院方的《信息安全管理制度》、《信息化项目与需求管理制度》、《医院信息系统数据管理制度》、《信息化供应链安全管理制度》等医院制度管理要求实施。