# 档案信息数字化管理系统项目服务要求、实施管理及验收基本要求

**一、项目服务要求**

1.1本项目建设应符合国家标准及行业标准的各项要求，并且应符合甲方在招标文件提出的系统功能要求（不限于招标文件提及的内容）及项目服务要求，以及乙方在投标文件中的各项条款响应承诺。

1.2实施周期：合同签订后，自项目进场实施之日开始计算，180天内安装调试完毕，并正常投入使用。

1.3实施地点：甲方指定地点。

1.4售后服务要求

1.4.1质保维护期： 2 年，自系统验收合格上线之日开始起算；

1.4.2乙方提供内容全面、保障措施有力、针对性和可操作性强的售后服务方案，为甲方提供不限于以下技术支持服务：

1.4.2.1提供7×24小时服务，做到全方位响应，如发生系统故障，业务恢复时限 1 小时，故障响应时间 30 分钟，重大故障处理时限不超过24小时修复。

1.4.2.2质保维护期/保修期过后，同样提供免费电话咨询服务。

1.4.3服务方式：

1.4.3.1提供即时通讯技术服务支持：通过QQ群、微信群或7\*24\*365的全天候技术支持电话热线等即时通讯工具，设定技术服务对象机构和用户，使用户可以更加安全、便捷地与工程技术支持服务中心进行互动沟通，提高技术支持服务中心的服务效率。

1.4.3.2提供现场技术支持服务：对于不能通过电话解决的问题，将安排技术工程师在48小时内到达甲方现场提供现场技术服务，保证故障解决。

1.4.3.3提供远程网络支持服务：设立专业技术服务小组，可利用网络，提供远程协助服务，可以提供更为快捷的故障响应，同时也为派驻现场的技术服务人员提供更全面的技术支撑。

**二、培训要求**

2.1培训方案：需要针对所列产品提供完备的培训方案和课程。

2.2培训对象：培训内容应针对软件的开发和管理、运行与维护管理、用户使用等分类进行。通过培训应使各类用户能独立进行相应应用与管理、故障处理、日常维护等工作，确保系统能正常安全运行。乙方在实施前提出培训计划，计划包括培训项目、对象、内容和方式等详细内容。培训人员必须是乙方的正式雇员或专业的授权培训机构雇员。

2.3培训内容：对系统管理与维护的技术人员进行培训，保证系统管理与维护人员能对系统及客户端常见的一般性问题进行及时有效的处理，保障系统持续稳定运行，培训内容包括：一般性的系统故障诊断、定位和排除等日常维护方法；系统的初始化和主要参数的设定；在使用过程中常见问题的处理。

**三、文档交付要求**

应用系统开发应严格按照国家软件工程规范进行，在整个项目实施过程中，须根据开发进度，按照医院要求及时提供用户相关技术文档，包括但不限于以下文档，如项目设有监理，则需按监理具体要求提交。

1. 准备阶段：《保密协议（公司及个人）》《需求调研报告》、《实施方案》、定制化《设计说明书》、第三方系统对接相关《服务接入规范》；

2、实施阶段：《安装部署手册》、《项目周报》；

2、测试阶段：《测试用例》、《测试报告》；

3、上线阶段：《上线方案》、《试运行/上线报告》；

4、过程文档：《培训计划》、《培训记录》、《用户培训手册及教材》；

5、交付使用：《竣工总结报告》、《用户手册》。

**四、验收条件**

4.1验收条件：乙方应结合甲方需求及项目实施计划提出验收方案和验收文档清单，经甲方审核通过后方可作为验收依据。乙方在提交验收申请时应将验收文档清单所含全部资料汇集成册并交付甲方。

4.2验收流程：

4.2.1软件验收：

4.2.1.1系统整体上线后，乙方提出初步验收申请且交付验收文档资料,甲方收到相关资料并核查无误后组织进行初步验收。验收不合格的，乙方根据甲方要求进行整改，整改完成再向甲方提出验收申请；验收合格后，双方签署《系统上线报告》。

4.2.1.2验收合格后，进入维保期。

4.3为保证项目质量，甲方有权在项目实施过程中对乙方的安装、调试等工作进行监督，组织审定项目实施进度计划，对整个项目的服务内容进行核准认定，共同对建设工作进行各项测试直至验收完成。

**五、配合医院信息网络安全及完成上级指令性任务相关工作的要求**

1、在建设及维护期内需积极配合协助甲方完成上级部门要求的指令性任务及其他政策性系统接口任务；

2、在建设及维护期内需积极配合甲方进行电子病历系统成熟度五级乙等的申报及整改，无条件配合医院智慧评级整改相关要求；

3、在建设及维护期内需积极配合甲方网络安全等级保护测评2级及以上的测评及整改工作、无条件配合医院病案无纸化归档系统建设，满足高水平医院信息化管理及智慧评级要求；

4、在建设及维护期内需积极配合甲方CA电子签名系统建设。

注意：以上工作所产生的费用均已包含在本项目合同金额内，中标人不得以任何理由拒绝配合或向采购人收取费用。