服务要求

（一）服务要求：

1.在线服务:每周7\*24小时通过即时通信工具(如 QO、微信、邮件等)为院方提供提交问题、查询问题、解决问题的服务。

2.电话服务:每周7\*24小时通过电话为甲方解决问题的服务。

3.远程服务:每周7\*24小时通过远程连接对甲方的系统进行远程调试并解决问题的服务。

4.现场服务:乙方如遇一般响应或远程技术支持不能解决问题，则要现场支持，4小时内到达用户现场，8个小时内完成故障排除。对于特别紧急的情况，在2小时内到现场，到达现场后4小时内解决问题(产生费用由服务商承担)。

5.应急支持：针对院感信息管理系统建立突发事故应急响应机制，确保出现故障时尽快恢复系统正常稳定运行。供应商安排负责维修系统正常运行时所产生的系统故障（不包括人为或非缺陷因素导致的故障）。

（二）院感信息管理系统的维护：

1.运行环境

（1）检查院感和HIS、LIS、电子病历、PACS接口运行是否正常，接口数据是否正常导入；

（2）备份院感程序数据；

（3）服务器运行情况检查（服务器垃圾清理、内存清理、各个磁盘容量检查、CPU负荷检查等）

2.数据检查

（1）检查院感科审核的病历数据是否完整；

（2）调整院感等预警关键字；

（3）检查上报数据卡是否能正确上报数据；

（4）检查分析院感相关数据的后台服务是否正常运行，运行日志是否有错误等；

（5）检查导入的出院人数信息和医院HIS中的出院人数是否一致；

（6）检查病人的医嘱信息、手术信息、检验信息、电子病历能否正常提取和显示；

（7）检查病人检验信息是否正确；

（8）检验系统中的科室设置是否和本院HIS中一致（如不一致且HIS进行调整，那么软件上也需要进行相应调整）

3、数据统计验证

（1）按科室统计院感率是否正确；

（2）检查抗菌药物联合用药统计是否正确（符合医院其他系统的统计数据）；

（3）手术切口相关统计是否正确；

（4）ICU相关统计是否正确；

（5）高危新生儿相关统计是否正确；

（6）其他常用报表数据的正确性验证。

4、维护计划

提供维护计划，并每季度提供一次巡检服务与业务系统健康状态检查与分析的巡检报告；

5、沟通交流

指导院感科专职老师掌握软件的不熟悉的功能，和院感科沟通交流软件需要改进的项目，分享其他医院先进的管理经验。