服务内容

（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：针对今创病案统计管理软件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）今创病案统计管理软件维护：

1.现场工程师在维护完毕后，应请使用科室与信息科对数据的正确性及完整性进行现场检查并签字确认，以文字方式将有关注意事项留给采购方。

2.根据医院需求提供病案统计管理系统的常规升级服务；

3.为医院提供卫健委最新的各类卫生统计上报所需调查报表，最新修订的ICD10、ICD9-CM3 编码，及时保持与国家卫生统计系统的GB相关代码标准一致，同时满足在各分院的正常顺利使用；

4.为病案科提供符合医院要求的国家诊断更新服务及其他相关的专业咨询服务；

5.为使用科室讲解各项数据提取、填报业务，涵盖业务背景、数据提取难点、常见问题；基于各项业务的难点和常见问题，结合区域内方向和要求，提供专业化建议;

6.基于各项业务的数据提取难点和常见问题，结合区域内方向和要求，提供本区域内执行较好的数据提取、填报方案作为参考，并结合医院情况给出整改建议；

7.在实施改进计划的过程中，持续关注病案管理的新动态和变化。根据实际情况对指标体系进行动态调整和优化，以适应医院发展的需要。同时，不断完善改进措施，协助医院提升医院病案管理水平；

8.负责修复因系统bug造成用户使用不便的问题；

9.日常的数据维护、备份以及恢复；

10.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。