中联 His 系统维护服务内容

一、《服务内容细则》

专人负责制	技术服务工程师责任制	针对购买此服务套餐用户，提供服务工程师责任制，负责客户技术服务，包括客户现场满意度回访、产品角度客户建议收集、服务现状了解并倾听客户服务诉求、针对客户情况，讨论信息化建设，结合客户诉求提供整改方案，提高客户体现度并以服务经理回访报告的形式提交客户	现场/远程
巡检服务	电话回访、巡访服务	服务期内不定期主动进行电话巡访以及针对现场服务满意度调查回访服务	电话
	生产环境健康巡检服务	为进一步降低或避免因应用系统生产环境故障，提供的每半年一次检查服务，包括主服务器存储空间、数据库归档日志以及数据库运行状态备份计划执行情况，并输出巡检报告	远程/现场
产品运维服务	产品问题咨询服务	提供已购产品使用方面问题的相关咨询服务	电话/远程
	产品实用操作手册	向用户提供最新的操作手册	邮件
	系统应用使用指导	提供比较复杂或者特殊系统应用操作指导服务	远程/现场
	产品自定义报表数据核对服务	提供 ZLHIS 产品在用自定义报表数据核对服务	远程/现场
	产品操作故障处理	因操作导致的故障处理服务	远程/现场
应用优化服务	产品自定义报表处理服务	提供 ZLHIS 产品自定义报表新增、修改服务	远程/现场
	产品缺陷处理	因产品缺陷或产品程序错误造成异常数据问题的处理服务	远程/现场
	产品合理需求优化服务	结合国家相关法律法规、客户流程规范以及易用性修改要求，提供 ZLHIS 产品需求处理服务	远程/现场
	第三方系统接口优化服务	提供对于有偿接入 ZLHIS 产品的第三方系统（如：卫统 4、HQMS、票据上传等）接口优化改造服务以及政策性查询类接口，不包括医保/农合、政策性数据交互类接口	远程/现场

	生产环境部署与数据迁移服务	因生产环境发生变化，提供每年1次对变化后的生产环境（包括：系统软件、数据库）进行部署服务，包括安装，调试，配置与数据迁移的操作，并保证在完成后，生产环境工作正常且数据无丢失	不包含数据库环境的迁移、部署、配置、安装
软件升级服务	软件升级服务	1、收集客户诉求，形成规范，融入产品重要变更纸质审批并记入运维管理系统存档，保证升级变更的安全性	远程/现场
		2、提供至少一年一次的现有模块产品版本内升级或跨版本升级服务	
		3、规范升级流程，提交变更申请，严格审批流程升级完成后提交升级报告	
接口运维服务	医保报表与医保中心数据不等处理	1、报表本身错误的处理	远程/现场
		2、HIS 数据与中心不等，原因的排查	
		3、因新政策，调整原有报表服务	
	医保对码操作指导	医保对码操作指导服务	电话/远程
	医保数据传输异常处理	因对网络不稳定、对码错误、硬件故障或其他原因导致的医保数据传输失败，协助医院找到原因并建议处理办法	远程/现场
	医保问题咨询和判断	医保问题咨询、判断并告知处理方式	电话/远程/现场
	医保政策性报表需求	因为医保政策性要求医院提交的通用性报表	远程
	第三方系统接口运维服务	提供对于有偿且已接入 ZLHIS 产品的第三方系统（如：卫统 4、HQMS、票据上传及医保/农合接口、发药机接口）接口原有功能维护服务	不含三方系统接口开发服务
	检验、影像、B 超、内窥镜设备接口服务	在站点数允许情况下检验、影像设备接口接入，包括：在检验仪器支持的前提下，提供单向或双向数据接口开发，DICOM 设备调试（指放射科的 CT、核磁、DR 等设备），采集卡方式接入（指 B 超、彩超、内窥镜）。备注：除中联 PACS 标准版、中联 PACS 专业版、中联临生免专业检验系统	仅限中联产品下接口开发服务
数据上报服务	因国家政策导向需要，需要对基础数据进行标准化规范更新，数据抽取上报的服务（国、省、市、县内政策性接口开发及实施部署）		

	政策导向接口	需含有政策性红头文件，有限期合同签订截至时间，以文件下发时间为准	不包含具备支付性质及商业用途类接口（如银医接口、微信支付、支付宝支付、线下、线上支付，医保移动支付等）
技术 备勤 服务	客服电话问题处理服务（不区分节假日）	公司客服电话接听处理，客服电话：0851-84724060、0851-84123070	电话
	应急客服电话问题处理服务（不区分节假日）	应急客服电话接听处理，应急客服电话：13314486056，备线：18785571625	电话
	提供QQ用户群服务	为用户提供了QQ用户群:1027378815，作为交流、学习网络平台	QQ
	节假日备勤通报服务	节假日邮件、QQ、传真通报节假日值班信息	QQ/传真
	提供中联论坛服务	为用户提供中联论坛服务，作为交流、学习网络平台。论坛地址： http://www.zlsoft.com/bbs/forum.php	论坛
	提供客户服务网站	为用户提供中联客户网站问题登记、查询服务，论坛地址： http://www.zlsoft.com/cs/login.aspx	网站
信息 通报 服务	政策文件通知	根据公司收到的政策性文件进行解读分析，并面向需求客户以及目标客户进行通报	电话/QQ/传真
	处理情况通知	根据公共服务要求向需求客户进行通报处理情况	电话/QQ/传真
	知识库分享	公司内部技术口将每月汇总的常见问题处理集整理成知识库，并通过客户服务网站、中联公司公众号进行发布分享	服务网站、公众号
	ZLHIS产品常见问题处理共享服务	对每周/季度售后服务所处理问题进行分析，把用户常见、典型问题的处理方法进行分析、总结、发布QQ群	QQ群邮件
	客户服务问题处理反馈	对每年一次（12月）客户售后服务所处理问题进行分析，把用户常见、典型问题的处理方法进行分析、总结反馈用户信息科负责人	邮件

人力资源提升服务	信息科人员能力提升服务	网络人员每年一人次培训（差旅费自理），标准按照中联 ZLCA 培训标准	
----------	-------------	-------------------------------------	--

二、软件系统明细表

编号	使用模块	是否选择	站点数	备注
1	门急诊挂号系统	是		
2	门急诊收费系统	是		
3	门诊中西药房管理系统	是		
4	一卡通管理系统	是		
5	住院病人入出转管理系统	是		
6	住院费用管理系统	是		
7	住院药房管理系统	是		
8	病案管理系统	是		
9	病案质控与评分系统	是		
10	门急诊医生工作站	是		
11	新版急诊电子病历系统	是		
12	住院医生工作站	是		
13	病区护士工作站	是		
14	新版住院电子病历系统	是		
15	财务监控系统	是		
16	药库管理与药品会计系统	是		
17	设备管理系统	是		
18	卫生材料管理系统	是		
19	后勤物资管理系统	是		
20	综合查询与统计报表	是		
21	医保/农合接口	是		
22	系统管理工具	是		
23	自定义报表系统	是		
24	门诊分诊管理系统	是		
25	临床路径管理系统	是		
26	门诊输液管理系统			
27	血库管理系统			
28	一卡通管理系统	是		
29	门诊排队叫号系统			
30	取药排队叫号系统			
31	检验信息系统	是		
32	检验实验室管理查询系统	是		
33	检验试剂管理系统	是		

三、售后服务方式及响应时间

1、**热线支持服务** 如果雷山县人民医院的 ZLHIS 系统使用过程中出现故障，可拨打重庆中联信息产业有限责任公司售后服务热线（服务部值班组：0851-84724060、0851-84123070），有专业服务咨询工程师负责解答。

响应时间：5 * 8 小时（星期一至星期五 8:30~18:00）

2、**备勤专线支持服务** 考虑到雷山县人民医院业务的特殊性，重庆中联信息产业有限责任公司在节假日、下班时间特开通了移动备勤专线（服务部备勤电话：13314486056）为雷山县人民医院提供技术咨询服务。

3、**网络远程服务** 对建立了远程维护环境的用户，重庆中联信息产业有限责任公司的服务工程师可以通过远程对出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，重庆中联信息产业有限责任公司仅在得到雷山县人民医院的允许并在雷山县人民医院知道的情况下访问雷山县人民医院的系统。

响应时间：7*8 小时（星期一至星期五 8:30~18:00）

4、**软件故障现场处理** 如果通过服务热线或远程维护不能解决的问题，重庆中联信息产业有限责任公司在接到故障信息后根据问题紧急程度分级现场处理。

上门服务响应时间：7*12 小时（9:00~21:00）

- a) 一级问题：系统灾难故障——全院系统瘫痪，雷山县人民医院业务不能开展，重庆中联信息产业有限责任公司应立即响应，服务工程师最迟 3 小时内到达。
- b) 二级问题：系统严重故障——所有窗口部门（指挂号处、药房、收费室、结帐处）ZLHIS 系统不能进行基本业务操作，重庆中联信息产业有限责任公司服务工程师最迟 5 小时内到达。
- c) 三级问题：系统一般错误类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门错误类故障，如：数据查错、调整，报表修改等，重庆中联信息产业有限责任公司服务工程师最迟 3 个工作日内到达或与雷山县人民医院协商确定时间。
- d) 四级问题：系统一般需求类故障——重要窗口部门能够维持工作，其他非窗口部门需求类服务请求，如：一般性的参数调整、工作站安装 HIS 程序、指导 HIS 系统操作方法，重庆中联信息产业有限责任公司服务工程师最迟七个工作日内到达

或与雷山县人民医院协商确定时间。

- 5、**QQ 群交流平台服务** 重庆中联信息产业有限责任公司开通网管 QQ 群（1027378715）为雷山县人民医院提供及时交流平台，重庆中联信息产业有限责任公司也通过 QQ 群向雷山县人民医院发布通告、提醒、提供医保部件、产品补丁下载等服务
- 6、**网上论坛服务** 雷山县人民医院可以登陆 www.zlsoft.com 在 中联论坛 中提出 HIS 系统存在的问题和对重庆中联信息产业有限责任公司软件的宝贵建议，即使与 HIS 系统无关的问题，重庆中联信息产业有限责任公司都会有专业的技术人员和管理人员给回复。
- 7、**网站 FTP 服务** 重庆中联信息产业有限责任公司将在 www.zlsoft.com 中的 产品及补丁下载提供软件及补丁、最新病毒库、工具软件等相关资料，雷山县人民医院可以根据需要进行随时下载。
- 8、**投诉及建议热线：18785571625。**