

验收标准

一、服务水平协议（SLA）达标情况验收

1. 核心系统可用性达标

针对 HIS、EMR、PACS 等核心系统，月度可用性 $\geq 90\%$ （因机房服务器老化、非人为宕机、月底未按操作要求院方大批量统计数据导致的系统中断不计入），年度可用性 $\geq 90\%$ ；可用性计算公式： $(\text{统计周期总时长} - \text{非豁免中断时长}) / \text{统计周期总时长} \times 100\%$ ；

二、故障响应与解决时间验收

1. 故障响应时效

故障分级及响应时间：

一级故障（如系统崩溃导致医嘱无法开立）：30 分钟内远程响应，2 小时内现场（若需）抵达；

二级故障（如 LIS 系统部分检验项目无法上传）：1 小时内响应；

三级故障（如系统报表生成缓慢）：4 小时内响应；

1. 故障解决时效

一级故障：4.5 小时内恢复核心功能，20 小时内彻底解决；若需第三方协作，需提前 2 小时告知采购人，总解决时长不超过 48 小时；

二级故障：24 小时内解决；

三级故障：5 个工作日内解决；

判定依据：《故障工单》（含报修时间、故障等级、若故障不提工单则不计入故障响应及处理时效）、《故障工单处理结果记录》（含响应、解决时间戳）。

三、日常运维与文档交付验收

1. 日常运维质量

现场工程师须具备 3 年以上医疗信息化经验，并提供以下运维服务

常规工作日维护：5*8 小时现场运维

非常规工作时间维护：7*24 小时远程运维（仅处理一级故障）。

1. 文档交付质量

交付要求：

月度：《月度运维总结》

季度：《季度运维总结》

年度：《年度运维总结》

四、定制需求与应急响应验收

1. 定制需求处理

采购人提出的定制需求（如 HIS 系统新增医保报销比例核算功能），

供应商需在 5 个工作日内完成可行性评估并反馈；可行需求需明确

周期（简单需求 \leq 15 个工作日，复杂需求 \leq 50 个工作日），供应商

提供《需求报价单》并签订《需求确认书》，如涉及特殊类需求，

双方可另行协商；

需求开发完成后，采购人组织测试，测试通过率 \geq 90% 视为合格；不

合格项需在 5 个工作日内修改，直至测试通过。

1. 应急响应能力

应急预案：供应商需在合同生效后 45 天内，结合医院业务流程，制

定《运维应急预案》（涵盖系统宕机、数据篡改、突发网络中断等场

景），每年更新 1 次。

应急处置：突发应急事件（如勒索病毒攻击），供应商需在 1.5 小时内启动预案，核心技术人员 4 小时内抵达现场；事件解决后 5 个工作日内，提交《应急处置复盘报告》，分析原因及改进措施。

五、安全与数据管理验收

1. 数据安全与安全管理

数据备份：核心数据（电子病历、患者就诊信息、收费数据）每日增量备份，每 5 天全量备份；每半年 1 次随机恢复测试（不包含云备份），恢复成功率 100%；

数据访问：供应商人员数据访问权限需要在采购人信息部门备案，并且禁止在未授权的情况下查阅和发送敏感及数据。

六、综合验收判定规则

1. 五个方面关键指标均达标，且无供应商人为造成的数据安全事故、核心业务中断超 36 小时等重大问题，整体验收合格，采购人出具《验收合格通知书》；

2. 单个方面存在 1 项非关键指标不达标（如三级故障解决超 0.5 天），供应商需在 7 个工作日内整改，整改合格后重新验收；