汕头大学精神卫生中心互联网医院系统
运维服务建设规划

一、 项目背景

我院互联网医院系统已进入平稳运行阶段，为保障系统持续稳定、高效、安全地支持医院日常业务，并进一步提升系统与医疗业务的契合度，现计划采购专业化运维服务。本方案旨在明确运维服务的内容、范围与要求，确保在保障系统基础运行的同时，推动系统功能优化与业务协同，助力医院信息化建设提质增效。

二、 运维服务总体要求

（1）服务模式：采用“固定总价”合同模式，服务费用一次性包干，不因服务内容微调或轻度开发而额外增加费用。若涉及中大型功能改造或新增模块，则另行立项处理。

（2）服务期限：本项目服务期限为一年，合同一次性签订。服务期内提供相应级别的技术支持与响应。

（3）服务范围：覆盖医院现有的互联网医院系统。

具体明细功能如下：

序号	分类	模块名称	功能介绍
1		医院已获取互联网医院牌照，对接省监管平台，可实现功能有：在线咨询、在线复诊、在线随访、健康宣教等功能，医患之间可使用图文/语音/视频等方式进行实时交互，医生可以在线查	

	互联网医院	询患者的历史病历信息和医嘱信息，给患者开立处方等。	
2		开展院外处方流转为目标，提供处方流转建设，实现处方审核、药店管理、药品配送等功能。	
3		医院公众号入口	医院公众号-互联网医院服务入口
4		微信小程序服务入口	互联网医院服务入口：包括患者端、医生端、医院管理后台，支持 H5/WEB/小程序等多种形式
5		服务器	配置安装服务器，获取互联网医院机构代码，搭建前置机环境
6		数据集比对	技术配置相应的字段，选择可提供的数据集和字典类别
7		数据采集	个人信息数据集
8			医疗服务数据集(门诊病历、门诊处方、医学诊断、转诊记录)
9			医疗资源数据集(机构信息表、服务点字典表、机构业务开展情况表、科室字典表、人力资源信息表)
10		数据上报	定时上报互联网医院数据
11		CA 认证	已支持对接医院的 CA 系统，满足医师/药师等

			电子签名及身份认证
12		审方中心	根据卫健及药监要求，支持接入院内的审方系统，支持院内自有药师上线平台。
13		身份认证	支持对接腾讯身份认证识别系统，实现医生、药师及患者的身份认证，每个用户注册的时候调用识别
14		第三方物流系统	支持对接处方流转平台的第三方物流接口，满足用户随时查看订单物流状态，跟进物流信息
15		支付接口	支持与微信对接，实现线上支付
16		其他关联系统	根据医院需求，支持对接第三方其他关联互联网医院的合作业务系统（目前已接入粤健通个人健康画像）
17		居民线上心理健康筛查模块	对接精神卫生线上筛查服务量表，包括标准自评量表，医院自研量表等，配合医院使用。
18		线上直播，精卫防治宣教模块	根据医院需求，可建设精卫中心科普防治服务平台，通过健康科普+医生直播的形式服务患者，结合精卫防治与科普内容运营，打造公益性质的精神卫生服务平台，平台主要提供相关疾病科普以及义诊出诊信息。

三、 基础运维服务要求

（1）系统监控与巡检

A．每半年进行系统运行状态巡检，包括服务器、数据库、中间件、网络等。

B． 定期生成系统健康报告，预警潜在风险。

（2）故障响应与处理

A． 提供三级事件响应机制，明确不同级别事件的响应与解决时限。

当甲方的系统发生技术问题后，乙方的维护工程师接到报告后会对甲方每次支持请求做出及时响应。维护工程师将甲方服务请求划分为三种级别，服务级别取决于对系统运行的关键程度和急迫程度，并依据不同服务级别，决定相应的服务响应时间。此外，对于甲方的特殊要求，亦可由双方商讨并制定单独的解决方法。

a．服务级别定义：

I 级（紧急服务）：服务器宕机、数据库与服务器不能正常连接、系统不能正常登陆、磁盘容量过满。

II 级（加急服务）：系统出现严重 BUG 导致不能正常开展业务流程。比如系统响应速度慢，或系统闪退等情况。

III 级（常规服务）：除上述 I、II 级范围以外的情况。比如异常数据处理、业务数据协助导出以及不影响业务流程的 BUG 等。

b．服务响应时间说明：

服务级别		服务响应时间		
		驻场（工作日）	电话	远程
I 级	紧急服务	24*7	24*7	立即启动，运维工

		立即响应	立即响应	程师 1 小时后到现场
II 级	加急服务	24*7 30 分钟内响应	24*7 30 分钟内响应	30 分钟内响应 如远程 2 小时内无法解决问题，运维工程师需在甲方报障后 3 小时内到现场
III 级	常规服务	24*7 2 小时内响应	24*7 2 小时内响应	2 小时内启动

B． 重大故障需提供事后分析报告及改进建议。

（3）数据备份与恢复

A．定期执行全量与增量备份，确保数据可恢复性。

（4）安全运维

A. 协助完成在运行过程中发现的网络安全漏洞的修补工作。

B．配合医院及第三方等保测评机构完成年度三级等保现场测评、漏洞复测、资料核验、问题整改闭环。针对测评提出的安全设备策略优化、库更新日志补全、边界防护配置整改等问题，直至等保测评出具合格报告。

（5）日常支持与培训

A．提供电话、远程、现场等多渠道技术支持。

汕头大学精神卫生中心 信息科

2026 年 7 月 27 日