**第一款 服务内容**

（一）完善性维护

1．HIS信息系统现有功能或数据流转的调整；

2．HIS信息系统业务流程的调整：这些业务流程的调整由参数调整完成不了，但该调整不会引起系统功能结构及数据结构的变化；

3．HIS信息系统原有功能的完善：包括操作界面方便、快捷、实用等的调整；

4．HIS信息系统原有报表格式、统计条件、统计口径、数据来源的调整；

5．HIS信息系统已有的报表功能的增强，新报表的增加；

6．HIS信息系统原有系统功能基础上小功能的增加、新开展业务功能调整、新价格及医保目录调整、各种现有接口维护，以上功能的增加不会引起系统功能结构及数据结构的变化；

7．HIS信息系统库房盘点现场维护；

8．乙方按照医院作息时间开展维护工作，如甲方在HIS信息系统的维护工作中遇到特殊情况，需要乙方在节假日配合加班，原则上乙方根据特殊情况予以配合，其余则另作约定；

9．乙方不得以任何理由拒绝、拖延甲方提出的非程序修改性服务内容，如报表增加和修改需求等；

10、乙方对软件、数据库、接口等进行变更、修改、发布等操作，需事先得到甲方确认才能实施，否则乙方应承担相应后果；

11、乙方须遵守相关法律、法规，未得到甲方许可不得对外传播、公开、泄露甲方数据、文件等内容。

（二）适应性维护

1．HIS信息系统数据字典维护：如性别、民族、国籍等需要通过维护数据库才可实现的字典；

2．HIS信息系统系统定义的参数调整：包括各子系统的运行参数、业务流程参数、运行模式参数等的调整；

3．由于系统所运行的环境变化，从而HIS信息系统软件系统也需变化的调整；

4．HIS系统相关的打印功能的打印机设置；

5．由于甲方实际情况的变化，而需要HIS信息系统软件做的修改：如门诊处方单的纸张长、宽有变化，则乙方需要调整软件以便适应该纸张；

6．小系统开发、因适应第三方而对HIS系统进行的修改（接口），单独计算费用。小系统开发仅限与HIS系统有直接关系的系统。因适应第三方而对HIS系统进行的修改，乙方有权根据系统稳定性等技术因素决定是否响应。

（三）纠错性维护

1．HIS信息系统程序潜在错误的改正；

2．由于HIS信息系统程序修改或增加功能所引起错误的改正；

3．HIS信息系统数据错误：用户使用系统过程中，由于错误操作而引起的、但通过系统无法挽回的，并且又必须的数据，由当事人提出申请，并经过相关人员批准后，将错误数据纠正；

4．运行环境变化而引起HIS信息系统的错误的修改。

（四）其他

1．在特殊情况下，需要提取某些特殊数据的服务；

2．24小时电话技术支持服务；

**第二款 服务方式**

1. 定期巡检与收集：

每月定期巡检不少于一次，每月定期收集符合本合同第二款：《服务内容》内规定的需求。

2. 电话维护：

甲方可通过乙方维护部热线电话，直接向乙方技术支持人员咨询。

3、远程维护：

乙方通过远程环境对甲方系统进行维护。

4、现场维护：

若遇影响医院正常运行的重大故障需乙方至现场服务，则乙方无条件提供现场服务。

**第三款 响应时间**

提供7\*24小时电话服务；乙方服务部接到甲方电话后，由专人负责接听并记录，1小时内将反馈意见或进行技术支持。若需现场维护，则从确定需要进行现场维护之时起，6小时内到达甲方现场（特殊情况除外）。