**维保要求：**

**维保服务参数及服务质量考核标准**

|  |  |
| --- | --- |
| 主要服务内容 | (一) 完善性服务  1.现有功能或数据流程的调整：如较复杂的系统参数、本地参数调整；  2.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， 需要修改源程序以达到甲方功能要求，但该流程调整不会引起系统模型结构的变化；  3.原有功能的完善：包括操作界面方便、快捷、实用等的调整；  4.原有报表格式、统计条件、统计口径、数据来源的调整；  5.已有的报表功能的增强，新报表的增加；  6.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；  7.系统库房盘点现场维护；  8.HIS 及集成平台服务器健康状态，与 HIS、集成平台对接的接口、交互程序乙方负责部分内容；  9.乙方按照医院作息时间开展维护工作，如甲方在系统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；  10.经甲乙双方确认过的合理需求，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；  11.乙方应安排具有数据库工程师资格人员每季度对甲方数据库运行情况进行巡查，并对数据库性能进行调优等优化，并针对巡查结果提交书面报告；  12.乙方应对服务范围内（附件 1：安徽中医药大学第一附属医院HIS、集成平台维保服务模块清单）应用软件、数据库及运行环境制作巡检表格，驻场工程师定期进行巡检并提交巡检记录，发现问题及时报告，待甲方批准后及时解决问题；  13. 乙方对源代码、程序软件、数据库、接口等进行变更、修改、发布等操作应进行规范化管理，需事先得到甲方确认才能实施，否则乙方应承担相应后果，乙方应保障 HIS、集成平台系统的安全健康运行，协助院方制定应急预案和备用应急系统；  14. 乙方需要建立系统的技术档案,包括必要的需求分析、开发流程说明、操作手册、FRQ 问题处理文档等，并根据系统功能和内容的变化及时更新档案，每月提交一次。日常工作和运维总结，每周提交一次周报给甲方。此外，乙方每月需向甲方提交相关系统任务处理进度的书面报告，包括电话处理记录、需求处理汇总、故障处理记录；  15. 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；   1. 适应性服务   1.数据字典维护：如一些需要通过后台维护数据库才可实现的字典；  2.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，从而软件系统也需变化的调整, 该调整不会引起系统模型结构的变化；  4.由于甲方实际情况的变化，而需要软件做的修改，但此功能的修改不会引起系统模型结构的变化；  5.乙方负责在系统每运行一定的时间后，对信息系统数据库运行参数、数据存储进行优化，以提高系统整体运行效率；  6.针对接口，接入智业信息系统的第三方系统接口，由乙方负责与第三方商讨确定接口价格。如第三方负责接口费用，则由第三方提供费用;如第三方不提供接口费用，则经甲方认可确认后，按照如下方案：1）非政策性接口开发工作量在 1 至 7 个工作日内的，不收取接口费，政策性接口开发工作量在1至15个工作日内的，不收取接口费；2）开发工作量超过上述标准的，按照医院招标采购相关制度另行招标采购。  7. 定期对院方工作人员进行信息系统相关业务知识培训；  (三) 纠错性服务  1.程序潜在错误的改正；  2.由于程序修改或增加功能所引起错误的改正；  3.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.信息系统数据错：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；  5.运行环境变化而引起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和远程服务支持；  乙方应对 HIS 与集成平台源代码、HIS 与集成平台服务器端软件、工作站端软件版本做好版本维护，做好有效备份，保证在故障的情况下能恢复到最新版本。对 HIS 与集成平台源代码的规范性、安全性、有效性、权限负责；所维护的内容所有操作、安全运行负责。如果由乙方原因导致医院损失或不良影响的，需承担由此引起的一切后果。 |
| 系统优化服务 | 每季度提供数据库基本维护服务，定期检查表空间使用情况、数据文件存储情况，维持数据库稳定性。  每季度提供数据库优化服务，定期清理垃圾数据，对数据库运行参数进行  优化。 |
| 需求更  新服务 | 在合同范围内的功能，服务方和院方共同协商，确认功能要求后，规定定时间内完善到系统中。院方在实际工作中产生的、需要系统更新的版本内的相关功能，经院方和服务方友好协商后，共同签署附加实施协议，再予以完善到系统中。  院方提出一些合理的功能修改要求，若当前软件本身能够解决的，乙方将  予以解决；依据技术服务工作量免费或收取部分费用；超出功能范围内的内容，经甲乙双方友好协商后，参照前款约定核算相应费用。 |
| 在线  支持 | 包括在线 QQ、微信、邮件技术支持，在线远程技术维护，电话支持，自然日 7\*24 小时 |
| 季度电  话回访 | 每年度由乙方对甲方进行回访。 |
| 人员驻场 | 乙方提供至少 2 名 HIS 服务技术人员（以下简称维保人员），其中至少 1 人具有 1 年以上三甲医院实施或运维经验。维保人员需遵守医院作息时间和管理制度，必要时按照工作需要进行加班，解决乙方软件的技术问题和系统维护问题。  提供至少 1 名集成平台服务技术人员，该人员需具备三甲医院实施或运维经验，需遵守医院作息时间和管理制度，必要时按照工作需要进行加班，完成甲方业务管理员关于工作的安排，如乙方安排该人员其他任务，必须经甲方同意，并接受医院考核办法考核。  项目负责人若需要变动，需提前一个月。告知甲方，并做好工作交接。 |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态（包括服务器巡检、数据库巡检等）。经甲方许可， 乙方每季度进行一次定期现场巡检，对甲方应用软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排出。乙方向甲方出具系统巡检  报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。 |
| 现场服务 | 系统出现问题，当远程不能解决时，提供上门服务（接到通知后 2 小时内  到达现场，到场 4 小时内无法修理时应提供替代解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过 1 个工作日。此服务不限次数， 服务结束后乙方需向甲方提供现场保修记录。乙方指定一位工程师主要负责甲方的维护工作。）  如院方有软件接口或需求修改，乙方应在 48 小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，并经院方批准后，遵照方案和时间表严格执行。 |
| 定期巡检 | 每季度 DBA 定期巡检客户系统，对服务器、数据库等软硬件系统运行情  况逐一作检查，及时发现系统隐患保障系统稳定运行，形成巡检报告，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。 |
| 根据客户需求预约日期进行上门服务。配合用户进行软、硬件安装，系统  切换测试，备份恢复测试等。 |
| 故障应急 | 提供 7×24 小时电话故障应急服务。当系统发生故障时，服务人员 30 分钟  能与医院取得联系，分析故障原因，提供电话或远程服务；对于电话中无  法解决的，2 小时内到达现场维护。  工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求 2 小时内排除故障。对于短时间无法修复的故障，客服人员将提供应急方案，保障科室业务的正常进行。除此之外，乙方需协助甲方应急演练，并形成过程  文档。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障（不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录）。 |
| 系统版本升级 | 在维保期内，根据医院实际需要，乙方免费将系统升级到医院在用的大版本内的稳定版本（数据库、软件程序等，服务结束后乙方需向甲方提供升  级功能列表，并就新功能培训相关人员）。 |
| 服务器  及数据  库迁移 | 由于运行环境变更引起的系统服务器及数据库迁移服务（服务期内免费） |
| 数 据 备 份、恢复 | 乙方与甲方共同制定双方认可的备份策略，并形成文档；定期（至少每季度一次）数据恢复及恢复验证，并形成文档。 |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供免费的系统使用培训与指导，同时向甲方提供新功  能使用说明。 |
| 备注 | 以上所有系统、服务器、数据库等包括 HIS 与集成平台。 |
| 报价 | HIS 和集成平台运维分别报价，分别考核。 |

**HIS 维护模块清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **分类** | | **序号** | **模块** | **分项报价** |
| 临床业务 | 门诊 | 1. | 门诊医生工作站 |  |
| 2. | 门诊护士工作站 |  |
| 住院 | 3. | 住院医生工作站 |  |
| 4. | 住院护士工作站 |  |
| 5. | 手术麻醉管理系统 |  |
| 医技管理 | | 6. | 医技登记扣费管理系统 |  |
| 药品管理 | | 7. | 药库管理系统 |  |
| 8. | 药房管理系统 |  |
| 9. | 门诊配发药管理系统 |  |
| 10. | 病区摆药管理系统 |  |
| 11. | 静脉输液配置中心系统 |  |
| 12. | 制剂中心管理系统 |  |
| 经济管理 | 收费管理 | 13. | 一卡通管理系统 |  |
| 14. | 门诊注册挂号管理系统 |  |
| 15. | 门诊收费管理系统 |  |
| 16. | 住院病人入、出、转管理系统 |  |
| 17. | 住院收费管理系统 |  |
| 18. | 医保 新农合接口 |  |
| 行政管理 | | 19. | 系统消息发送系统 |  |
| 20. | 人力资源管理系统 |  |

**集成平台维保模块清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 功能模块 | 描述 | **分项报价** |
| 基础服务 | 主索引服务、档案服务、存储服务、注册服务、字典同步更新引擎 |  |
| 数据中心 | 标准基础数据库、业务交换信息库、临床文档信息库CDR、运营业务信息库、数据采集  ETL 工具 |  |
| 业务总线 | HIS 信息交换组件 |  |
| 电子病历系统信息交换组件 |  |
| 检验系统(LIS)信息交换组件 |  |
| 放射信息交换组件 |  |
| 超声信息交换组件 |  |
| 心电信息交换组件 |  |
| 内镜信息交换组件 |  |
| 病理信息交换组件 |  |
| 手术麻醉业务交换组件 |  |
| 移动医疗业务交换组件 |  |
| 重症监护业务交换组件 |  |
| 血透管理业务交换组件 |  |
| 院感管理业务交换组件 |  |
| 供应室追溯业务交换组件 |  |
| 体检系统业务交换组件 |  |
| 医院运营管理（HRP）交换组件 |  |
| 区域平台业务交换组件 |  |
| 智慧煎药系统 |  |
| 生殖系统 |  |
| 血糖管理系统 |  |
| 口腔电子病历 |  |
| 互联网医院 |  |
| 康复治疗系统 |  |
| 应用服务 | 病人信息集成视图 |  |
| 医护门户平台 |  |
| 统一登录 |  |
| 医院BI 基础管理 |  |
| 医院决策辅助分析 |  |
| 领导驾驶舱决策平台 |  |
| BI 中间件 |  |
| 运维管理 | 门户权限管理 |  |
| 系统授权管理 |  |
| 服务综合管理 |  |
| 运营指标管理 |  |
| 数据质量管理 |  |
| 实时监控系统 |  |
| 消息中间件 | 接口适配器 |  |
| HL7 标准引 |  |
| 部署授权管理 |  |
| 数据转换路由 |  |
| 开发集成环境 |  |
| 在线监控与消息通知 |  |