**东华his系统维护服务参数**

一、服务内容

（一）常驻现场技术支持

现有功能BUG修复与功能改进，同技术平台产品升级、日常事件及问题处理。服务内容包括但不限于以下模块：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **数量** | **单位** | **备注** |
|  | his服务端管理、数据库 | 1 | 套 |  |
|  | 集成平台工具 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊预约挂号系统 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊分诊系统 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊挂号系统 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊收费系统 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊医生工作站 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊护士工作站(含门诊输液) | 1 | 套 |  |
|  | 门诊药房系统 | 1 | 套 |  |
|  | 急诊管理系统含(急诊挂号系统、急诊预检分诊系统、急诊收费系统、急诊医生工作站、急诊护士工作站、急诊中西医药房系统、急诊留观系统、急诊质控统计)、急诊排队叫号 | 1 | 套 |  |
|  | 门急诊应急管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 住院出入转系统含床位管理中心 | 1 | 套 |  |
|  | 住院收费系统 | 1 | 套 |  |
|  | 住院医生工作站 | 1 | 套 |  |
|  | 住院护士工作站 | 1 | 套 |  |
|  | 住院药房系统 | 1 | 套 |  |
|  | 移动医生工作站 | 1 | 套 |  |
|  | 移动护士工作站 | 1 | 套 |  |
|  | 门诊移动输液系统 | 1 | 套 |  |
|  | 院内会诊 | 1 | 套 |  |
|  | 临床路径管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 单病种管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 医疗质量监测上报(HQMS) | 1 | 套 |  |
|  | 护理管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 护理质控系统 | 1 | 套 |  |
|  | 不良事件报告系统 | 1 | 套 |  |
|  | 心电信息系统 | 1 | 套 |  |
|  | 病理信息系统 | 1 | 套 |  |
|  | 实验室信息系统(LIS)包含微生物信息管理系统、实验室质量管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 试剂管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 血透管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 血库系统包含临床用血管理、输血科信息管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 重症监护系统 | 1 | 套 |  |
|  | 物价管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 药库管理系统(含草药) | 1 | 套 |  |
|  | 物资管理系统(含科室物资) | 1 | 套 |  |
|  | 抗菌药物管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 高值耗材管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 供应室管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 供应链管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 多学科会诊(MDT)管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 医疗设备固定资产管理系统 | 1 | 套 |  |
|  | 综合查询系统 | 1 | 套 |  |
|  | 院长查询系统 | 1 | 套 |  |
|  | 医保接口(含本地\异地\智审\四川医保APP)、天府市民云、精准扶贫、省级平台对接(用于卫统表数据上报)、市级区域平台接口(三医监管、电子健康卡等)、院内平台、电子病历(含界面融合)、排队叫号等医院已有系统接口 | 1 | 套 | 日常问题处理 |
|  | 政策性接口 | 1 | 套 | 按文件要求提供 |

（二）维保期间的模块更新、升级

1.系统维护期间，如果服务内容的模块功能有更新，功能升级的费用计入当年的维护费用内。

2.负责国家卫健委、医保局、财政局等国家及市区级所有党政机关印发文件或四川大学华西医院印发医联体文件明确要求限定时间内启动或完成的政策性接口对接服务，对接内容包括新增接口评估、开发、对接等专项服务。

# 二、维护服务保障要求

为了进一步保障验收后医院信息一体化的建设进度，需要提供信息一体化系统的维护保障服务、日常安全检查服务等。

## 应用软件支持服务

1.提供常驻现场的技术支持服务，负责医院系统的日常维护并保障系统正常、稳定运行；

2.处理医院信息系统现有功能的BUG修复、功能改进等需求；

3.提供同技术平台产品的免费升级服务；

4.协助医院人员进行日常事件及问题处理，并将解决办法告知医院相关负责人，共同完成更新配置。

## 数据库软件支持服务

1.提供定期的数据库巡检服务，并向医院提交数据库巡检报告；

2.数据库使用发生异常情况时，提供现场应急处理服务。

## 系统安全检查

为保障运行的安全稳定，降低安全事故发生概率，提供针对应用软件、数据库等系统安全检查方案，包括日常安全检查及阶段安全检查，有明确、有效的工作流程，使系统运行进入良性运行状态。

1. 系统安全检查需包括但不限于：

（1）执行日常安检并进行记录；

（2）定期执行更高级别的全面安全检查；

（3）对日常安检中的问题、隐患、解决结果以邮件方式及时报告技术团队及院方；

（4）对非软件原因造成的安全隐患，向院方提出合理建议；

2. 日常安检项目需包含但不限于：

（1）检查数据库服务器的错误日志检查；

（2）系统任务执行情况检查；

（3）mirror服务器的错误日志检查；

（4）Web服务器运行情况检查；

（5）ECP服务器运行情况检查；

（6）FTP服务器运行情况检查；

（7）数据库服务器及FTP服务器磁盘空间查看；

（8）查看一致性检查结果；

（9）mirror同步及检查；

（10）执行系统及数据库的监测并保存结果；

（11）运行环境备份检查；

（12）检查其他安全隐患。

## （四）专业的培训服务

1.培训服务是指在维保服务期内，向医院提供应用软件系统、数据库软件系统技术培训。

2.培训分为集中培训和现场培训。集中培训是由医院提供教材、教室、场地等为医院提供的培训，一般集中安排在医院培训中心，现场培训是指经双方协商，在现场服务等过程进行培训，由医院提供场地和必要的而培训设施。培训可根据医院要求，双方协商就现场服务中故障发生原因、处理过程以及类似故障预防、处理过程等提供必要的现场培训。

## （五）文档管理和信息支持服务

1.提供日常安全检查相关记录；

2.提供年度安全检查报告；

3.提供维保期间系统维护日志及档案管理服务；提供服务中各类技术支持文档。

# 三、服务要求

（**一）服务方式**

1.驻场服务：运维工程师将驻场提供日常维护和即时响应服务。维保服务派驻现场驻场实施运维工程师3人，远程专项技术开发工程师2人。现场驻场运维工程师其中1人具备5年以上医疗行业相关的实施、研发、或者运维经验。在医院信息技术部同项目经理的共同管理下，提供驻场式运维服务，按医院考勤制度管理。除特殊情况并经院方同意外，工作时间不得离开工作岗位。

2.远程服务：专项技术开发工程师提供远程技术支持和解决方案。

3.培训服务：根据医院要求，提供集中或现场培训服务。

4.文档服务：确保所有服务记录和文档的完整性和可追溯性。

**（二）现场服务人员要求**

1.现场驻场运维工程师及其他工程师在为本项目工作期间必须遵守院方制定的工作流程、岗位职责及操作守则，遵守医院上下班时间管理规定。

2.现场运维服务技术支持人员更换必须经过医院批准；

3.现场运维服务技术支持人员未达到医院要求的,医院有权要求进行人员更换 ；

4.驻场服务人员如因个人原因或者工作原因需要离开医院工作岗位，需要书面向医院提出申请，取得医院同意才能离开。

5.系统数据及程序变更前必须经医院相关负责人同意，通知相关使用部门确认发布时间。

**（三）服务响应时间**

1.维保期间，现场驻场运维工程师工作作息时间按医院考勤制度管理，同时保持7\*24小时电话响应；

2.维保期间非工作时间，项目现场应急响应时间不超过0.5小时；

3.维保期间节假日期间，项目现场应急响应时间不超过2小时。