# 项目内容及要求

# 一、服务概述

随着医疗卫生改革的进程不断深入，医院信息化建设是新医改革的重要内容之一, 为落实新医改相关工作任务，进一步加强我院信息化建设水平及能力，规范电子病历临床使用和管理, 提高跨机构、跨地域健康诊疗信息交互共享和医疗服务协同水平和信息惠民成效，根据国家、省、市卫生行政部门的各项政策要求以及医院业务发展需要，我院需采购年度HIS维保服务及定制开发相关业务系统接口。服务方式涵盖网络服务、电话服务、远程服务及现场驻点服务，其中至少1名工程师现场驻点维护，以快速响应并解决各类系统故障。

# 服务内容及要求

### （一）项目概况：我院自2022年引进新HIS系统，承建方为湖南创星科技股份有限公司。近几年系统运行稳定进入维保期，我院现进行公开调研，遴选优秀维保方案，以用于后续招标参考。

### （二）服务时限

自签合同后一年

### （三）服务范围

HIS开发维护的各子系统范围：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 总项 | 子项 | 数量 | 单位 |
| 1 | HIS系统 | 门急诊挂号管理系统 | 1 | 套 |
| 2 | 门急诊划价、收费系统 | 1 | 套 |
| 3 | 门诊医生工作站 | 1 | 套 |
| 4 | 门诊护士工作站 | 1 | 套 |
| 5 | 住院病人出入转院管理系统 | 1 | 套 |
| 6 | 住院收费管理系统 | 1 | 套 |
| 7 | 住院医生工作站系统 | 1 | 套 |
| 8 | 住院护士工作站系统 | 1 | 套 |
| 9 | 门诊中西药房管理系统 | 1 | 套 |
| 10 | 住院药房管理系统 | 1 | 套 |
| 11 | 中西药库管理系统 | 1 | 套 |
| 12 | 手术麻醉医嘱管理系统 | 1 | 套 |
| 13 | 医技确费管理系统 | 1 | 套 |
| 14 | 财务和统计分析管理系统 | 1 | 套 |
| 15 | 基础维护管理系统 | 1 | 套 |
| 16 | 结构化门诊电子病历系统 | 1 | 套 |
| 17 | 统一对账管理系统/统一支付平台 | 1 | 套 |
| 18 | 日间手术管理系统 | 1 | 套 |
| 19 | 床位准备中心管理系统 | 1 | 套 |
| 20 | 全院医技预约管理系统 | 1 | 套 |
| 21 | 全院统一队列管理系统 | 1 | 套 |
| 22 | 门诊号源管理系统 | 1 | 套 |
| 23 | 危急值管理系统 | 1 | 套 |
| 24 | 康复治疗管理系统 | 1 | 套 |
| 25 | 传染病上报管理系统 | 1 | 套 |
| 26 | 单病种管理系统 | 1 | 套 |
| 27 | 抗菌药物管理系统 | 1 | 套 |
| 28 | 儿童心理科测评系统对接HIS接口 | 1 | 套 |
| 29 | 智慧产科对接HIS接口  | 1 | 套 |
| 30 | 康复管理平台与HIS接口 | 1 | 套 |
| 31 | 交接班模块的增加功能建设需求 | 1 | 套 |
| 32 | 增加国家食源性疾病病例数据智能采集功能 | 1 | 套 |
| 33 | 智慧医务对接HIS接口项目  | 1 | 套 |
| 34 | 珠海市妇幼保健院门诊病种建设 | 1 | 套 |
| 35 | 医保平台异地就医急诊外伤接口 | 1 | 套 |
| 36 | 婚姻登记处婚检自助开单项目 | 1 | 套 |
| 37 | 珠海市妇幼保健院生殖门诊排队叫号系统建设项目 | 1 | 套 |
| 38 | HIS系统改造及接口对接 | 1 | 套 |
| 39 | 珠海市妇幼保健院门诊统筹建设 | 1 | 套 |
| 40 | 特需收费系统建设 | 1 | 套 |
| 41 | 微康呼叫系统和医院微信公众号、支付宝小程序运维 | 1 | 套 |
| 42 | 检验检查结果互认 | 1 | 套 |
| 43 | 传染病监控 | 1 | 套 |
| 44 | 药品追溯码 | 1 | 套 |
| 45 | 门诊电子病历诊疗页 | 1 | 套 |
| 46 | 国家医保等指令性任务接口 | 1 | 套 |
| 47 | 健康珠海对接 | 1 | 套 |
| 48 | SPD对接 | 1 | 套 |
| 49 | 医保控费 | 1 | 套 |
| 50 | 其他建设系统及接口 | 1 | 套 |

### 备注：包含目前所有在用的与HIS相关的模块及接口，不仅限于以上所列功能模块及接口

### （四）服务内容

 负责院方现使用HIS等所有核心业务系统功能的维护工作，保证院方所有业务连续、准确、稳定的运行，包括但不限于故障处理、功能改造、BUG修复、漏洞补丁、版本升级、服务器及数据库等内容。售后工程师长期驻场在医院现场。把控医院软件环境，和医技护等直面沟通需求，对现场的各种问题及时做出响应。

驻场服务包含日常维护，故障应急，实时监控系统运行状况，防患于未然，并对已经发生的故障能更 加快速的定位和解决故障。 主要工作内容：

**1.HIS基础运维服务：**

1）应用软件的日常数据检查维护、报表等添加及维护，包括科室查询统计报表等院内报表和医保报表的添加及维护；

2）对应用软件系统存在的BUG进行修复，系统故障现场处理及系统性能调优；

3）因政策法规、政策文件要求、医院管理、科室需求、业务拓展等原因，对运维范围内系统进行功能优化、接口改造、需求改进工作。

 4）系统更新有标准化更新日志、备份和应急处理措施；优化用户信息系统数据库，提高系统运行效率；

6）驻场工程师现场协助信息科管理信息系统负责人处理各业务科室报告问题并在完成后予以服务平台记录，以便定期数据分析；

 7）提供系统技术与业务咨询服务，指导技术人员处理异常数据。

 8）协助院方建立日常维护记录，定期与院方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护 记录制度和系统管理规范；每个季度进行不少于1次的巡检及预防性维护，并出具季度巡检报告。

 9）上级检查前期配合采购人或信息科管理信息系统负责人对相关系统模块进行有针对性的自检、自查，排查管理信息系统运行风险及业务流程风险；

 10驻场工程师协信息科管理信息系统负责人提供相关数据及相关文件检索以供检查或评审使用；

11）驻场工程师全程陪同有关管理信息系统内容检查，记录相关领导、专家对管理信息系统提出的整改意见，形成会议纪要或需求文档格式，整理后与公司后台开发管理人员核对、沟通。并由公司出予以信息科管理信息系统负责人明确需求更改计划和需求实现方案；

12）年度等保整改及安全漏洞扫描按照信息科的要求，配合本年度等保整改确保所涉及的系统符合等保要求通过三级等保的测评。配合漏洞扫描工作，并对漏洞扫描结果中的中高危漏洞进行修复整改。

13）数据查询统计服务：必须响应信息科提出的数据查询统计需求，所有数据查询统计工作必须遵循采购人的工作流程规范及保密要求，未经授权，不得随意为个人提供数据统计。

14）配合信息科完成业务应用系统应急演练，完成重要业务系统及生产数据的容灾切换演练；配合医院做好攻防演练在应用层的系统保护工作。

15）综合三甲医院评审相关信息系统的技术支持配合工作。确保医院信息系统的先进性、安全性、高效性和互联互通性，以支持医院提供高质量的医疗服务。

16）巡检服务：维保期间由原厂认证工程师每季度至少对系统运行状况进行巡检1次，方式可以是远程或现场；在每个超过3天的国家法定节假日放假之前需远程或现场巡检1次；每半年现场系统运行状况巡检1次。巡检范围从客户端、应用服务器、数据库服务器全方面检查，巡检报告按甲方格式填写并加盖公司公章，巡检报告要真实有效。每次现场巡检时将之前的纸质巡检报告提交院方系统主管工程师归档。

17）应急服务：出现紧急情况时，保证在半小时内启动应急服务，协调安排相关工作人员跟进处理相关紧急情况。维保公司有完整的应急方案，并根据医院实际情况进行修订。

# 2.数据库运维服务

1）‌数据库服务器巡检‌：每季度进行数据库服务器巡检，评估运行状态。

2）‌问题日志远程处理‌：提供远程查看与指导服务。

3）‌数据恢复与调整‌：协助恢复与调整数据。

4）‌数据迁移‌：提供数据库迁移支持和指导。

5）‌应急服务‌：系统灾难发生时立即响应，减少数据损失。

# 3.运维技术开发

1）改正性维护：对在系统开发阶段已发生而系统测试阶段尚未发现的错误的修复。BUG管理：对严重BUG、普通BUG以及轻微BUG进行修改。

2）严重BUG：由于程序造成系统崩溃、自身程序崩溃、系统内存或文件资源耗尽、破坏或丢失数据库数据。

3）数据类：数据处理造成后台数据冲突或不一致；程序运行过程中出现数据丢失的或后台数据错误。

4）流程类：分支流程不完整或相悖造成分支流程处理错误的，无限循环类的。

5）性能类：造成数据库连接资源耗尽的（非大并发量下的情形）。

6）普通BUG：功能类：查看、查询、分页、排序显示数据不正常的。界面类：输入校验不完整及造成的数据处理错误、页面操作提示信息与实际不符。性能类：处理大数据量出现程序错误的。

# 4.系统变更及接口开发服务：

1）小需求：新针对医院提供的需求进行审核确认，工作量的评估标准需得到医院信息部门的认可或第三方造价公司参考依据，确认后返回预计工作量（按每8小时为1个工作日计算）；单个服务工作量评估少于（含）6个工作日的单个（次）个性化服务，维保期间免费进行调整、更新。

2）新增或更变功能模块：经评估，单个服务工作量评估多于6人天的收费。如改变系统现有性能和功能，或新增系统功能性能或模块而进行的开发与实施，根据工作量，按新增专项销售合同实现。

### （五）运维服务团队要求

设专人负责、团队支持。需要指定专职的工程师负责维保工作，设立项目组项目经理或负责人专门对售后服务进行整体管理，各位专业组的工程师和产品研发负责人团队进入微信群为客户提供服务保障。对于用户紧急问题10分钟内专业工程师对接，项目经理需要响应并跟进问题处理，并按考核评分进行扣分处理。有明确的项目组织架构，架构合理清晰，人员配备合理：

 1.工作日派遣驻场工程师不少于1名固定人员在指定的时间段内驻场工作；非工作日安排一名值班响应人员，紧急处理紧急事项。1-2名机动人现场处理日常问题或沟通系统需求等。重大事件或重大活动（包含大版本升级），需增加足够的技术工程师（不包括现场驻点人员），以保证重大事件或重大活动不受系统影响，避免用户或病人的投诉。新派驻人员，必须在本项目工作30天以后且经采购人信息部门认可后,方面可以纳入驻场人员有效人力数量。

2.安排1名区域负责人，负责协调公司资源，成立应急小组、季度回访（每个季度组织一次会议， 针对季度内工作开展情况、问题、需求进行交流，并对下一季度工作安排做调整）。

3.安排1名现场负责人（即驻点人员），负责现场沟通协调安排工作，并紧急处理紧急事项。主 要职责范围如下：

4.第一时间响应紧急问题，并进行登记、处理，处理完成后第一时间回复原反馈人；

5.针对每天收到的答疑、BUG、需求进行登记、处理，每周定期汇总发送《售后服务线上问题反馈 确认单》给用户进行确认；

6.每周定期召开会议，以问题反馈确认单、解决问题、分享更新并讨论潜在风险和缓解策略。

7.现场负责人要求具备一定的项目管理经验，具备良好的沟通能力，良好的服务意识。必须有能力管理好现场服务团队，协调处理值班保证采购人的业务连续性、可用性。

8.如医院后期新增项目或者接口，需要中标方另外安排人员实施，不得占用驻场工程师资源。