**陆丰市人民医院2023年HIS系统维保服务项目**

**市场调查需求**

**编制单位：陆丰市人民医院**

**编制日期： 2023年08月**

（1）维护服务内容

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，成交供应商为陆丰市人民医院提供的医院信息系统维护服务内容仅包含应用软件维护。

1、应用软件维护：

1.1成交供应商对目前已向陆丰市人民医院实施的模块提供维护服务，详见下表清单：

* 1. 门诊发卡、挂号、分诊系统
	2. 门诊计价收费系统
	3. 门诊药房管理系统
	4. 门诊检验标本采集系统
	5. 门诊注射管理系统
	6. 门诊医生工作站系统
	7. 入院管理系统
	8. 住院医生工作站系统
	9. 住院护士工作站系统
	10. 住院药房管理系统
	11. 住院收费系统
	12. 临床检验系统
	13. 技诊管理信息系统
	14. 药品库存管理系统
	15. 卫生材料管理系统
	16. 院长综合查询系统
	17. 成本核算系统
	18. 病案信息系统接口
	19. 电子病历系统
	20. 阳光用药监控平台
	21. 抗生素分析管理系统
	22. 处方点评管理系统
	23. 固定资产管理系统
	24. 新财务系统
	25. 绩效考核管理系统
1. 汕尾API医保接口
2. 外部预约接口
3. 广东省电子健康码管理平台接口
4. 电子票据管理平台接口

1.2成交供应商协助陆丰市人民医院查找、排除上述模块的软件故障，保证系统正常运行；

1） 系统错误修复; 系统在使用过程中发现的错误及时完成修复。

2） 系统数据修复∶系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。

3） 新增或修改维护服务∶

a）系统适应性维护：因系统设计流程不完善、系统更新升级后的bug、操作界面不合理需要优化、历史遗留问题等，对系统的调整应无条件配合；因医院新增业务需要，在软件系统范围内，做系统相应调整，即客户化需求，若单个需求工作量超过5人日，需双方另行商议。

b） 新增检验仪器接入服务：承诺单向接口10个工作日完成联调，双向接口20个工作日完成联调。在维护期内，免费联接5台检验仪器，超出5台，需双方另行商议。

4）实施培训∶负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。

1.3成交供应商负责因陆丰市人民医院需求改变而引起的现有医院信息系统功能范围内的扩展与修改完善；（但不包括涉及医院信息系统整体结构改变的需求、与第三方的接口、因医保政策的调整）；

1.4成交供应商提供软件升级的参考意见；为陆丰市人民医院提供最新软件的关注和预测，以保证系统集成方案的先进、正确和可靠；

1.5成交供应商可与陆丰市人民医院中心技术人员保持业务上的交流，讨论陆丰市人民医院信息系统运行中可能存在的问题以及解决方法。

2、系统后台维护：

2.1成交供应商承诺对医院信息系统的系统软件提供维护；

2.2成交供应商提供维护热线，并为陆丰市人民医院建立维护档案，给予及时的系统支持；

2.3成交供应商帮助陆丰市人民医院建立日常维护记录制度和系统管理规范；

2.4系统灾难发生时，成交供应商承诺立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响；

2.5免费提供软硬件升级的参考意见；提供系统软件的选型和测试。

3、其他服务内容：

3.1甲乙双方建立合作关系，共同发展，并且加强技术层面的合作。

不在上述条款内的服务和其他事宜，双方友好协商，另行解决。

（2）维护服务期限

合同签订之日起一年。

（3）成交供应商响应时间

成交供应商将跟踪所有的已向陆丰市人民医院提供的应用系统问题，以确保对其都有适当的解决方案。

1. 当系统出现灾难性故障，导致陆丰市人民医院全部或部分业务不能正常进行时，成交供应商承诺在收到陆丰市人民医院有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起 4 小时内做出响应。成交供应商将协助陆丰市人民医院启动应急解决方案，恢复系统运行，如果是成交供应商软件原因，在响应后的5个工作日内找出问题的原因，避免发生类似事故。
2. 当系统发生一般性故障，但陆丰市人民医院的业务尚能正常运转时，成交供应商承诺在收到陆丰市人民医院有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起1个工作日内做出响应，在响应后10个工作日内提出解决方案，并在双方配合下解决问题。
3. 当陆丰市人民医院提出系统改进需求时，成交供应商承诺在收到陆丰市人民医院有效通知（包括但不限于报修电话或传真）时起10个工作日内做出响应，并根据陆丰市人民医院改进需求所涉及范围的大小在响应后20个工作日内提出改进方案。

（4）成交供应商服务方式

1. 成交供应商承诺派出一名工程师每周至少4个工作日驻点在现场为陆丰市人民医院提供系统维护服务，用以解决陆丰市人民医院系统发生的程序修改、灾难性故障问题。
2. 成交供应商定期与陆丰市人民医院保持联系，通过电话或专用工具指导陆丰市人民医院系统维护人员对软件的运行状态进行检查。

3、在维护期内，每季度针对以上程序修改和后台维护，甲乙双方保留技术文档，以便年度统计出工作量。