**HIS项目维保服务技术参数**

**一、HIS项目维保服务内容**

1、涵盖医院所有HIS系统及接口的调整、测试、维护，保证正常运行，及时修改系统“BUG”； 做好医院所有HIS系统数据常规运行维护；，以确保HIS系统数据安全、稳定；并能按要求的格式提供医院信息系统（HIS）技术维护文档。

2、负责所有HIS系统紧急情况下故障排除；协助院方查找使用不当造成的故障原因。

3、由于第三方系统或接口原因导致现有HIS接口或第三方系统运行不畅，需要对现有HIS接口进行调整的，免费配合进行调整。

4、对医院现有的数据报表进行维护管理；负责合理需求范围新报表的制作、修改、维护。

5、负责合理范围内现有HIS项目模块的客户化需求扩展、修改，并负责验证扩展程序的安全性和准确性。

6、对医院信息系统（HIS）功能进行客户化修改时做好软件测试工作，并对软件修改的程序进行妥善保管。

7、在现有HIS系统软件日常维护中，对经常出现的异常错误和故障问题处理要登记备案，按医院要求，定期与医院信息处技术人员讨论信息系统运行中存在的问题，进一步作出整改措施和方案。

8、根据事情的紧急程度，要求按时按期完成医院信息系统（HIS）的维护需求。如遇紧急情况，应立即安排相应技术工程师紧急处理；如遇上级部门紧急要求或重大系统故障，应配合院方安排核心人员现场解决问题。

9、免费提供现有接口的调整服务（新增软件除外）；

10、医院新增软件系统需要HIS系统改造的，甲乙双方根据系统改造工作量另行协商费用。

11、因院外新增系统与院内系统对接而需要HIS系统改造的，甲乙双方根据系统改造工作量另行协商费用。

12、对部署在内外网的医院信息系统（HIS）或由HIS调用的包括但不限于第三方系统插件、框架，能实时响应网络安全问题，及时配合修复各类系统安全漏洞。

13、配合医院HIS数据库运维公司做好数据库运维服务工作。

14、维护和建设以数据库视图形式接口的各类数据上报任务。

15、协助医院进行智慧医疗评级、智慧服务评级、智慧管理评级、等级医院评审、互联互通评级等中所有涉及HIS方面的工作。

**二、HIS项目维保服务要求**

1、提供至少2名有1年以上HIS项目开发或实施或运维经验的工程师进行驻场服务；日常配合用户进行系统维护、故障处理、功能调试、软件更新、使用培训等维护工作；同时，能够协调公司技术开发人员快速响应医院需求；驻场工程师按照医院的作息时间正常上下班（法定节假日除外），如果有事需向医院请假。医院定期对驻场人员的服务水平进行考评，考评不合格，医院有权提出调换;如需更换驻场工程师，必须征得医院同意。驻场工程师必须服从医院管理，如因紧急需求造成的加班，应配合医院共同完成工作;驻场工程师对于医院提出的需求，在双方约定的时限内，积极协调解决。

2、提供7x24小时报修服务。电话咨询、远程服务诊断和故障排除。报修后，工程师无法立即到达现场应在30分钟内提供远程服务（按我院要求使用我院堡垒机）；如遇重大技术问题，影响医院正常业务等紧急事件，若驻场人员现场维护无法解决，需保证核心技术人员4小时内到达现场(如遇人力不可抗力的因素，双方另行协商) ，及时排除故障，以保证医院业务工作正常运行。

3、客户化需求修改应现场测试和安装运行；针对医院信息系统（HIS）提供集中培训、单人培训等培训服务，与用户确认培训内容和培训时间，并形成培训记录。

4、每月10日前对系统的运行情况进行定期巡检并出具巡检报告，巡检报告应有双方签字以备案。

5、需按照医院维护服务考核要求完善维护服务并接受考核。