

HIS 系统等信息系统运维服务方案

一、项目背景

我院从 2013 年开始建设全院信息系统，经过了十年对医院信息系统（简称 HIS）的实施、功能扩展和系统完善，基本实现了全院信息化。当前医院信息系统已涵盖了门诊、住院、财务、药品、医技、检验、手术、后勤、信息安全等各方面。通过医院信息化建设，建立起了一套集管理和临床业务的综合性医院信息系统，通过医院信息化建设，规范了患者就医过程，优化了医院业务流程，并提高了医院工作效率和管理水平。

医院信息系统对于医院的管理和可持续发展极为重要，医院信息系统能有效优化患者的就医流程，改善医院的就医体验，提高了医院医疗质量和服务效率，已经成为医院业务运行的必备条件。医院信息化建设的关键在于应用软件的设计和开发应用，同时医院信息系统流程关联复杂、数据量巨大，要实现信息系统稳定高效地运行，必须不断维护升级和进行功能扩展、数据结构和性能优化，不断依据医院各种需求变化进行相应软件调整，同时满足政策性变化和医院运营管理的要求。

二、实现目标

维护和开发服务范围包括：在现用所需服务系统功能模块的基础上提供数据修复、程序升级、个性化需求开发修改等，以适应医院的发展和管理方式，保障信息系统正常平稳运行；

（1）财务，医务，护理，门诊，药剂，临床科室等业务报表开发，涉及临床业务系统为核心的接口及适应政策性的接口改造等。

（2）稳定运行保障：保证现用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定；

（3）系统错误修复：信息系统在使用过程中发现的错误及时完成修复；

（4）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；

（5）新增功能需求：为满足政策变化或管理需求而引起的新功能开发，服务团队与医院一起制定新功能的应用场景及业务流程，完成新功能的设计、开发、上线；

（6）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。

（7）信息化规划：协助医院做好短期、中期的信息化建设计划，并按照计划配合医院实施。

三、项目服务内容

对在运行的医院信息系统模块进行日常维护和开发，内容如下：

序号	系统名称	子系统	备注
1	HIS 系统	门（急）诊系统	
		住院管理系统	
		药品管理系统	
		财务报表管理系统	
		数据查询与统计系统	
2	EMR 系统	门诊医生工作站	
		住院医生工作站	
		护士工作站	
		病案管理系统	
3	LIS 系统	检验申请	
		标本采集	
		标本接收	
		记录查询打印	
		临床检验	
		仪器与试剂质控	
		系统维护	
4	系统维护平台		
5	医保联网结算门诊接口		
6	医保联网结算住院结算		
7	抗菌药物预警监管系统		
8	医院感染控制监测系统		
9	抗菌药物使用点评分析系统		
10	医务在线监管系统		
11	科主任监管系统		
12	合理用药系统		
13	医保费用监管系统		
14	PACS 系统	PACS 影像管理服务器软件	
		中间件系统	
		登记工作站	
		放射科医生诊断工作站	
		临床影像浏览工作站	
		超声医生诊断工作站	
		内窥镜医生诊断工作站	
		病理诊断工作站	
		系统管理终端	
		数据库管理终端	
排队叫号			
15	体检系统	体检服务器软件	
		体检工作站	
		报告工作站	
		报表管理	
		数据维护	

16	移动护理系统		
17	移动查房系统		
18	医院办公自动化系统（OA）		
19	随访系统		
20	电子签名系统		提供电子签名 UKEY:100 个及证书: 200 个
21	接口开发	各类系统接口包括但不限于：医保接口、LIS 仪器设备(2 台)、PACS 设备（2 台）接口等	
22	HIS 系统、EMR 系统技术培训	对信息科人员进行系统培训，使其了解系统所有功能及操作并使其具备系统培训能力。 对信息科人员的后台数据库增删查改等能力进行培训，使其掌握后台数据处理能力。	每季度

以上维护模块的维护工作内容：

（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进行修改；

（2）适应性维护：对现有系统架构范围内，为适应流程和管理需求变化而免费进行软件的修改和调整；在主管部门规定的期限内，免费完成各类医保和区域平台及信息平台等各类的系统接口改造，免费接入检验设备和影像设备和功能科室设备接入到 LIS 系统和 PACS 系统中。

（3）完善性维护：为改善性能而进行的修改。

四、服务要求：

1、项目目标：保障信息系统正常平稳运行

梳理影响系统运转的问题和需求，对现有系统进行监控、整改、优化，保障系统正确、平稳运行，同时满足政策性变化和医院运营管理的要求。

2、项目维护服务要求：

（1）响应时间：白天上班时间在医院工作，即时响应，晚上和节假日 1 小时响应，晚上和节假日若需技术人员到达现场，技术人员应当 2 小时内到达医院工作。（提供承诺保证函）

（2）驻场服务人员：驻场服务人员最少有 2 名具有丰富运维经验资深工程师团队。（提供驻场服务人员名单、驻场服务人员名单近半年内任 3 个月在投标单位购买社保证明材料和工作履历说明）

（3）维护和开发地点：对于需求已明确的新功能、系统升级、程序优化等工作量较大的开发工作无地点限制，但测试和实施需在阳春市人民医院完成。要求安排开发工程师每月不

少于 5 个工作日在现场。

(4) 维护和开发期限：自合同签订之日起 1 年。

(5) 所有在医院现场驻场服务的工程师实行备案管理，满足工作经验要求后进行备案，如要更改驻场人员需重新备案。（提供承诺函）

序号	服务名称	服务内容	服务方式	服务要求	服务次数
1	应用指导	信息系统功能操作、排错技术操作等指导。	现场 / 电话 / 远程	实施工程师	不限
2	技术支持	保障应用软件和系统正常运行, 在正常服务时间内通过电话或互联网提供的援助或技术指导。包括(1)澄清软件的功能和特点;(2)文档资料的澄清。	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
3	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。	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
4	故障管理	由于应用软件产品故障导致的死机、数据错误	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
5	纠错管理	应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
6	配置管理	针对具体业务应用进行软件的软件配置管理	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
7	环境管理	由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
8	数据库检查	提供数据中心环境定期检查管理, 包括主数据库系统、灾备管理系统	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	不限
9	数据库优化	针对日志和检查中发现的问题, 进行处理及数据库优化	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 软件工程师	4 次/年
10	服务巡检	根据双方约定定期或不定期对用户系统进行例行检查	现场 / 电话 / 远程	实施工程师 / 项目经理	2 次/年

3、关键要求

(1) 中标供应商在系统维护服务和开发服务的时候要保证本院的现用系统所有模块能正常无间断使用，保证数据的安全，并提出完善的解决方案。（提供承诺保证函）