**服务需求**

1. 服务内容：

1、合同约定时间内已上线模块版本当前架构主版本（含云健康系统）内的免费升级，如HIS最新版本发布，即可给予升级更新优化。

2、合同约定时间内院内信息化软件系统相关问题的维护和应急处理，如医院信息化网络安全问题、科室内需求的增加满足、日常系统问题的受理处理等。

3、协助医院完成各类与信息化相关的等级测评要求,如电子病历应用水平等级评级、互联互通成熟度测评、医院等级评审等。

4、数据维护：用户非正常操作导致数据或系统紊乱带来的修复、调整工作及相关对公检查迎检等服务工作。

5、医院新采购后续模块的程序安装调试、培训、优化升级以及日常问题受理。

6、定期巡检，软件工程师定期去医院进行巡检工作。

7、医院信息化建设过程中，涉及医院信息系统接口（包括新增、更换、改造等），凡是国家、省、市、县相关政府部门政策性要求将免费接入系统。

8、院方新增非政策性要求的第三方产品，涉及接口的工作，由院方提供详细接口参数，由中标人进行工作量评估，通过友好协商的方式与第三方公司洽谈接口费用。

9、合同服务期为1年，服务满1年，经考核合格方可续签。

二、服务范围：

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 产品 |
| 1 | 众阳数字化医院系统软件(HIS) |
| 2 | 众阳医院实验室信息管理系统(LIS) |
| 3 | 众阳医学影像存储与通信系统(PACS) |
| 4 | 众阳医院电子病历系统(EMR) |
| 5 | 众阳医院自动化办公系统（OA) |
| 6 | 众阳医院体检信息管理系统 |
| 7 | 患者智能服务系统 |
| 8 | 众阳预约挂号系统 |
| 9 | 众阳数字病理信息系统 |
| 10 | 临床上报统计查询与分析系统 |
| 11 | 众阳手术麻醉临床信息系统 |
| 12 | 众阳合理用药系统 |
| 13 | 医疗质量控制系统 |
| 14 | 众阳门诊叫号管理系统 |
| 15 | 众阳门诊电子病历系统 |
| 16 | 重症监护临床信息系统 |
| 17 | 血液信息管理系统 |
| 18 | 医院感染管理系统 |

三、考核内容

**信息化维保服务考核表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 考核标准 | 分值 | 考核部门 | 得分 |
| 故障处理效率 | 1. 用户提交的问题或需求，维保人员需要在30分钟内进行响应，超过规定时间会扣1分；
2. 用户提交的问题或需求，维保人员需要在协商的时间内解决问题，超过协商时间将扣1分；
3. 院内信息化出现紧急情况，需要30分钟内远程响应，每延迟30分钟一次扣一分。需要到现场解决的，24小时内需要到达现场，延迟一天扣一分，因疫情、地震等不抗拒因素除外；
4. 软件每月巡检1次，如果巡检次数低于要求将扣一分，已巡检报告为准。
 | 30 | 信息科 |  |
| 维护质量 | 1. 用户反馈的合理问题，超过三次仍未能满意解决，扣1分；
2. 由于维保人员自身原因，导致院方需要的数据与实际情况出现严重偏差，发现一次扣1分；
3. 因信息化软件维护不符合要求，导致医院以文件的形式被国家通报扣5分，被省通报扣4分，被市通报扣3分，被县通报扣2分
 | 30 |  |
| 数据安全性 | 医院信息化系统处理的是患者的重要信息，维保人员需要确保数据的安全性，如果出现因维保人员疏忽导致数据泄漏等情况将扣2分 | 20 |  |
| 满意度 | 信息科在考核周期内随机抽取五个科室，针对信息化系统的使用满意度进行问卷调查（0—10分），取平均值 | 10 | 其他科室 |  |
| 由院领导对信息化系统进行打分（0—10分），按照领导实际打分统计，取平均值 | 10 | 院部 |  |
| 合计 |  |  |  |

备注：在服务期内，每半年考核一次，90分以上（包含90分），为优秀，院方按规定履行维保协议内容；90分至80分（包含80分），每降低一份扣除维保费1000元；低于80分院部有权解除维保协议，要求更换维保团队。