

HIS、EMR 信息一体化项目驻场维护服务

一、驻场维护范围和内容：

主要围绕 HIS、EMR 信息一体化系统及相关外部接口提供维护服务。

序号	产品线
1	医院管理信息系统软件维护
2	电子病历信息系统维护
3	临床路径系统维护
4	系统外部相关接口（包括省、市级平台对接）维护

解决使用过程中各类异常问题，包括系统线上 BUG、需求处理、数据纠错、相应报表对账、报表增改，临时数据查询和导出、相应接口维护等；

配合医院信息安全服务，处理系统中各类存在的安全隐患；

确保 HIS 运行顺畅，对于性能问题应及时调优；

维护现有对外调用接口，确保稳定可用；

现场进行系统变更及优化功能操作手册整理和相关培训。

二、驻场维护要求：

整体要求：遵守医院的各项规章制度，保证医院 HIS、EMR 信息一体化系统稳定可用和运行顺畅，解决使用过程中的各类异常问题，对于性能问题要及时调优，及时处理系统中各类安全隐患。

1、驻场工程师总体技术要求：安排 1 名工程师驻场。要求对医院现有系统有较深的理解，熟悉业务流程，有 3 年及以上医院项目工作经验且有相应开发经验。如果甲方认为驻场工程师达不到甲方要求，甲方提前以书面形式向乙方申请，乙方接到申请后一个月内更换驻场工程师；

2、驻场工程师维保服务时间：作息时间根据国家标准规定时间执行与甲方信息处工作人员同步，中午休息时间由驻场工程师自由调整，周末双休执行备班，如遇国家法定节假日，根据国家法定节假日休息。如需要配合加班，加班时间由信息处科室负责登记抵充工作时间，在不影响甲方工作情况下，安排补休。若遇法定节假日需要配合加班的，则由甲方向乙方发起申请，按照乙方的审批流程审核通过后执行。

3、驻场工程师维保服务内容：根据驻场维护范围和内容开展工作，每条任

务罗列完成时间节点，按要求开展，并做好台账记录和归档工作。因应用系统缺陷造成甲方无法开展工作的，驻场工程师应快速响应，迅速解决问题。如遇非上班时间紧急问题的，尽快远程开展，必要时 2 小时内至服务现场，使甲方尽快恢复工作。

4、服务期间，驻场工程师只能从事医院所报修的故障处理和现有系统需求开发等工作，不能将其他单位的事务带至医院处理。同时，驻场工程师不得参与新合同开发工作，可参与新合同实施工作以便于后续能快速有效的进行相关维护。如乙方有特殊安排短期需要离开医院的，驻场工程师应提前报备，同时安排乙方其他人员代班驻场。

5、驻场工程师需相对固定，非特殊原因不能随便更换（人员流失除外）。如确实有需要，必须更换驻场工程师的，乙方应发出书面申请，经甲方审批同意后才能更换。在医院允许的情况下，乙方应参照驻场工程师总体要求来安排人员且提前一个月以上到现场进行工作交接，才可以更换。如果乙方认为驻场工程师达不到甲方要求的，乙方提前以书面形式向甲方申请，乙方在接到申请一个月内更换驻场工程师。

三、驻场维护考核规则，参照以下规则执行：

类别	内容	得分
日常出勤（20 分）	按时上班，早上 8:30，晚上 17:00 并及时签到。已签到表记录为准，出现迟到一次扣 1 分，早退一次扣 1 分，旷工一次扣 3 分，扣完为止。	
工作纪律（10 分）	遵守医院的规章制度和要求，并参加相关培训，签署保密协议。不携带闲杂人等进入医院，工作时间不得从事与工作无关内容（上网、听歌、聊天、打游戏等），每出现一次违规情况，扣除 2 分，情节严重者直接扣 5 分。	
日报、周报考核（30 分）	按规范要求，做好每日台账登记工作，标注出已完成，未完成工作等；每季度结束后的次月 10 日前（节假日顺延）考核台账登记内容，被考核季度内容未完成数量，如果未完成数量达到 1-10	

	项，扣 5 分，被考核季度内容未完成数量 11-20 个，扣 10 分，被考核季度内容未完成数量 20 个以上，此项不得分。	
处理问题质量及内控管理（20 分）	1、重复问题：同一故障在同一个月内重复处理三次或以上，需要公司提供解决方案，并尽快解决；若未提供解决方案且问题未解决的，每发生一次扣 5 分；2、重大缺陷：若问题处理过程中导致全院系统瘫痪等重大事件，造成直接或间接经济损失，追究其个人责任，并对造成的经济损失进行补偿，每发生一次扣 10 分；3、投诉：当月服务内容如出现有相关科室提供有效书面投诉，前二次口头警告，并要求整改，如当月出现三次及以上投诉，每一次扣 10 分；	
加分项目	收到医院相关科室书面表扬每次加 5 分； 提出流程优化及规范建议，通过采纳并成功实施的，每次加 5 分；	
得分		
备注：1、考核由信息处组织，每个月考核 1 次，考核结果作为对驻场服务公司的月度考核内容，与奖惩挂钩；2、得分 90 分及以上为合格，乙方应持续提升服务水平；得分为 60-89 分，给予 1000 元-3000 元罚款（500 元/分）；得分为 60 分以下，甲方可免责终止合同。		

四、驻场维护期限：三年

五、驻场维护支付方式：合同签订后，按照季度支付，每三个月服务完成后且经过医院考核后，支付合同价格的 25%。第一年，工程师进场后，支付本项目合同的 10%预付款，首个三个月服务完成后，支付 15%，剩余的参照支付合同价格的 25%执行。

齐非利

2019.12.23