**HIS系统运维服务项目方案**

**一、项目背景**

2023年10月底两区一部已正式启用新HIS系统，目前一些业务还需要在原系统中完成，涉及一些历史数据问题处理和上报等，业务涉及全院，为保障原系统的正常运行，需原HIS系统继续提供运维服务支持。

**二、项目内容**

**1、原HIS系统已上线的软件系统**

门诊挂号系统、门急诊划价收费系统、门诊医生工作站系统、住院医生工作站系统、院内感染监测系统、临床检验条码打印、门诊药房管理系统、住院病人信息管理系统、医嘱处理系统、住院药房系统、药库管理系统、病案管理系统、医疗统计管理系统、手术室管理系统、物资管理系统、系统管理模块等。

**2、目前系统主要使用部门及基本用途**

**门诊办：**补打各种旧系统中的单据，包括但不限于就诊记录、门诊病历、药品处方、医保分摊比例等。

**挂号收费处：**旧系统门诊记录查询，补打发票、明细等；退历史费用。

**住院处结算科：**旧系统住院信息查询，补打发票、明细、每日清单；追缴住院费；查询医保比例分摊等。

**医保办：**旧系统门诊、住院患者数据查询、核对；全量数据提取；医保飞行检查数据抽取等。

**药学部：**消毒药品的出入库、账页维护、进销存查询、盘库表、药品调价、草药库旧系统历史品种、进货情况、调价历史、调价品种以及历史数据的查询，门急诊药房历史数据查询。

**感染办：**与院感系统的接口查询历史数据。

**物价科：**需要旧系统数据与新系统进行比对信息、旧系统中产生的退费需开启老系统中的数据，给患者退费。新系统中的耗材信息需要和旧系统中的信息核对。

**病案室：**查询旧HIS病案系统中的历史病历。

**信息中心：**历史数据查询，数据分析、提取，协助医院各管理部门、科研、教学、医疗以及上级其他部门各级各类数据统计、比对。

**接口类：** 保障医保接口、财务接口、检验信息系统LIS数据接口、生物样本库、基于生物样本库的临床科研平台、中药新药临床试验信息化平台、中央直属医院信息集成平台、血糖系统、肾病综合管理平台（含血透）、临床新药研究溯源系统的接口正常运行，历史数据提取正常。

**3、原HIS系统运维服务内容：**

（一）日常维护类：

对原HIS系统进行日常维护，保证系统正常工作，并及时处理在使用过程中出现的各类问题，排除软件故障；

协助甲方进行现有工作报表格式、内容等方面的修改；

根据甲方需求依据现有数据制作新报表工作。

（二）原HIS系统服务范围：

在医院内网环境中，提供HIS正常运行稳定环境的远程技术支持，保障HIS对历史业务和历史数据查询的处理。

支持医保相关历史数据统计分析、数据调取、病历抽查等工作（包括但不限于：医保飞检、医保专项检查、数据上报、数据调取工作等）。支持物价或病案、病历检查的历史数据查询与问题分析。

支持每年的医疗服务价格和成本监测填报等工作的数据统计和数据调取工作。

财政电子票据门、急诊和住院历史数据上传和相关问题处理，提供技术支持。

支持院内、院外涉及历史数据的数据上报和查询、导出等工作。

支持门诊、急诊和住院患者进行结算、退费、打印发票、明细倒数，退原HIS系统费用报错查询等

支持住院患者结算支付方式和工作人员更改、费用拆分、退费问题处理、系统重新安装、运行不畅问题处理、程序报错处理、临时调取数据、病人历史费用问题处理，报表问题处理、EBS数据不符问题处理等工作，保障系统运行正常和数据准确

（三）日常统计等需求：响应时间：1~2天，接到需求后在3小时内根据需求内容进行评估并反馈解决时间，并在反馈的时间内完成相关需求；

（四）日常巡检：乙方应跟踪所有的应用系统问题，确保系统稳定运行；每季度提交巡检记录表。

（五）数据处理：按数据处理原则执行，如删除修改原始数据操作需记录操作的流程等等。

（六）问题记录及反馈：每季度汇报及提交问题记录表。

（七）数据监测：相对固定的数据监测，保证系统性能稳定；每季度提交数据监测记录单。

（八）应急处理：

第一级：系统不能运行，应在4小时内到现场处理问题

响应措施：现场工程师与研发部工程师立即提供应急解决方案， 在1天内对甲方提交具体的时间安排表； 2天内现场完成修改和有效测试，并将程序和修改说明交付给甲方。

第二级：程序错误使部分的模块不能运行， 解决时间1天

响应措施： 确认问题；现场工程师立即解决问题；如果现场工程师与研发部工程师不能解决问题，在1天内向公司提出需求，在2天内对用户提交具体的时间安排表； 4天内完成修改和有效测试，并将程序和修改说明交付给甲方。

第三级：发生的错误不影响模块的运行， 解决时间：1周

响应措施：现场技术工程师判断错误原因，决定是否需要解决问题或者提供变通的解决方法；如果决定解决问题，在1天内对用户提交具体的时间安排表；3天内完成修改和有效测试，并将程序和修改说明交付给甲方。

**三、项目预算**

报价单位：RMB 元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 工作量（人月） | 价格 |
| HIS系统运维服务 | 12 | 350000 |