**手术麻醉信息管理系统运维**

**（SOW）**

一、项目简介

1.1项目背景

2009年国家发布的《关于深化医药卫生体制改革的意见》指出：建立实用共享的医药卫生信息系统，针对于此，在现有的医院信息系统基础上，建立统一的围手术期数据平台，在统一的规范体系下，实现手术室、监护病房信息化，达到数据共享和多业务系统数据交换的目标。以《医改》“建立实用共享的医药卫生信息系统”为指导，规范建设标准，满足业务需求，强化监督管理，有效支撑《医改》和医疗卫生业务的纵横整合。建立统一的围手术期数据交换中心，将完成床边监护设备信息资源数据的集中存储与管理。通过围手术期数据交换平台实现各系统间数据的交换与共享，提高数据的可用度，保证数据的及时性和一致性。完成现有系统到围手术期数据中心的数据交换，消除各业务系统之间的数据孤岛。对日后新建的业务系统或新增的数据源，提供数据抽取、数据关联与数据挂接服务，并实现围手术期数据交换平台与其他外部信息平台的数据交换与共享。建立医疗信息资源和标准管理，实现数据的标准化、规范化。本项目是信息系统建设最具基础性的系统工程，必须在医院统一领导下，在各相关部门的支持、配合下，统一规划、统一管理、有序开展。

1.2项目范围

北京大学人民医院麻醉科自2006年起，建立了网络化麻醉信息管理系统。现手术间的“网络化麻醉信息管理系统”软件通完全符合目前科室麻醉手术临床要求及科室管理要求并且已正常使用，该系统稳定可靠、运行正常，能够规范麻醉科和手术室的工作流程、实现麻醉、手术过程中的信息数字化和网络化、自动生成麻醉手术中及监护的各种医疗文书、完整共享HIS、LIS等手术患者信息，实现对麻醉过程管理，从而提高整个麻醉、手术管理工作的水平。

二、维护期与维护内容

2.1维护期

手术麻醉信息系统运维工作期限为一年。

2.2维护内容

1. 查找并解决用户提出的问题；
2. 程序升级、上线的现场支持；
3. 数据处理与统计；
4. 程序安装、配置，及用户培训；
5. 解决程序Bug；
6. 应用系统运行环境、性能、作业执行情况监测；
7. 重要时间或重要事件的技术支持；
8. 专业技术咨询服务，提供可行性建议；
9. 提供工作日志、操作手册等相关文档；

2.3系统巡检服务

为了保证系统运行的稳定性，提前发现系统运行的隐患，巡检内容主要包括：

1. 系统运行日志的监控，设备内存、硬件负载、端口运行状态检查；
2. 系统运行状态信息记录、汇总，数据库定期备份；
3. 发现故障后第一时间内通报相关人员；

2.4系统故障响应及处理

2.5人员及工作要求

* 正常工作时间为周一至周五的上午8:00-下午17:00，法定节假日正常休息，夜间可采用电话或远程方式
* 提供7\*24小时响应和技术支持，非驻场项目需承诺4小时内工程师到现场解决故障，要求故障当天解决，保证每月系统非计划停机时间＜45分钟
* 甲方会在每季度末或不定期进行用户满意度调查。合同期满前，甲方将对乙方的服务质量进行评测，若满意率达到90%，且甲方认可，双方可就合同约定价格再行协商后续签下一年度合同，运维合同可签三年，维保合同需每年续签。
* 乙方需按时提供项目进展的周/月/季报，并在验收时打印，由项目经理和用户签字确认，作为本年度运维的工作量。
* 运维的驻场工程师需按甲方要求，每个工作日上下班时打卡记录考勤，将按HRP中考勤天数核减运维费用；
* 正常休假，如年假、病假将安排临时人员顶替，无人员顶替按缺勤处理；或亦可用甲方认可的紧急情况加班、临时工作任务等加班情况抵消。
* 在合同期间，应保证运维人员的稳定，除离职外，不能进行人员调整，如果有因离职引起的调整，需提前告知甲方，并安排一个月的交接期，如甲方对运维人员不满意，则需要更换。
* 公司新入职人员，前三个月不能计入正式运维人员。

2.6验收标准

项目的验收标准如下：

1. 能及时处理现场所遇到的问题，确保系统稳定运行；
2. 及时收集修复系统运行过程中的bug；
3. 对于院方提出的需求，能根据医院要求更新使用；
4. 无较大投诉；