**检验科信息管理系统维护需求**

1. 目的

保证检验科信息管理系统软件正常运行、故障排除及可持续性发展。包括LIS系统、试剂管理系统、标本登记排号系统、排班系统、文档管理系统、临床医生工作站检验报告查询系统、病案室检验报告打印系统等。

保证检验科信息管理系统不断新增业务的需求、新增功能的可持续性发展。

保证科室ISO15189实验室认证业务的需求、功能拓展及软件系统的开发。

保证配合医院信息中心工作完成信息化建设，检验科信息管理系统与医院HIS系统及第三方软件数据接口正常运行，包括日常运行、故障排除、功能扩展等。

保证检验科信息管理系统与各检验仪器之间数据准确交互。

保证配合各专业组新项目的开展，临床需求的解决，检验设备的新增与更换等工作。

保证检验科服务器正常运行，提供检验科信息管理系统正常运行的必要软、硬件环境。

2. 业务需求内容

2.1 检验科信息管理系统日常维护

2.1.1 检验科信息管理系统软件（包括医生工作站查询系统及病案室检验报告打印系统）现有功能、通讯接口的调整及维护。

2.1.2 配合科室新项目开展工作，包括：数据维护（如，检验项目、检验医嘱、结果判断公式、自动审核公式等等各项基础数据）、设备联调、传输接口（如，仪器通讯接口、系统数据接口等）。

2.1.3 配合检验科业务持续开展

⑴ 新增或更换设备，包括计算机终端和检验仪器。需安装与调试检验科信息管理系统（操作系统及网络的安装与调试部分医院信息部门负责完成），安装与调试数据通讯接口程序，包括单项通讯、双项通讯、前处理器、流水线控制终端等（数据线等设备由软件公司提供），保证正常检验工作。

⑵ 计算机终端重装系统（操作系统及网络的安装与调试部分医院信息部门负责完成），需安装与调试检验科信息管理系统，安装与调试数据通讯接口程序，保证正常检验工作。

⑶ 计算机终端或检验仪器移位后，检验科信息管理系统及数据通讯调试，保证正常检验工作。

2.1.4 配合检验科信息管理组进行数据维护和整理工作，包括新增、修改、编辑、删除等指定数据，导入或导出软件现有功能无法直接前台提供查询与统计的数据。

2.2 检验科信息管理系统故障诊断和排除

2.2.1 检验科信息管理系统各子系统功能故障诊断和排除。

2.2.2 系统缺陷或系统修改后出现的各种BUG的修复。

2.2.3 错误数据的修改及维护。

2.2.4 现有检验仪器通讯软件（包括单向通讯，双向通讯，前处理器通讯，流水线控制终端等）故障诊断和排除。

2.2.5 配合检验仪器厂家工程师诊断和解决数据传输故障。

2.3 突发事件处理，积极配合科室应对关于信息系统出现的各种突发事件，包括诊断，排除和善后工作。

2.4 积极配合科室新业务及新功能等可持续性发展工作，包括新项目、新仪器使用等。与科室信息管理组沟通，制定开发计划，根据实际情况限定开发周期。

2.5 配合科室ISO15189认证需求的业务及功能拓展。

2.6 服务器软件维护

2.6.1 主服务器及备份服务日常维护，配合医院系统补丁更新，保证检验工作正常进行。

2.6.2 保证服务器数据正常备份及安全。

2.6.3 配合更换服务器工作，并保证跟换后各业务功能正常运行及数据完整性。

2.7 配合医院信息化建设

2.7.1 根据医院需求，开发或第三方数据接口，主要包括数据调用和推送等。

2.7.2 根据医院需求，开发或修改应对医院整理业务流程的功能或与第三方系统业务串联的软件功能。

2.7.3 根据医院要求，配合集成平台系统的互联衔接。

3. 服务需求内容

3.1 服务管理

3.1.1 检验科信息管理软件应符合客户化商品概念，公司技术人员应具客户服务理念，端正服务态度，提供准确、高效、优质的服务。

3.1.2 公司应提供专业、负责任的工作组。工作组内应分工明确，相互配合，避免出现一人挑现象。

3.1.3 公司应提供监督部门，负责检查、监督开发或维护工作的质量，受理用户投诉。

3.2 服务内容

3.2.1 咨询服务。包括软件操作、技术等方面问题解答及指导。

3.2.2 积极响应处理问题的服务。

⑴ 一般问题，接到通知后1小时之内提供解决方案，并协助解决问题。

⑵ 若需要现场解决，技术人员3小时内必须到场。

⑶ 若遇突发事件影响正常检验工作或影响临床诊疗工作，技术人员2小时内必须到场。

3.3 巡检服务，每月定期巡检服务器运行状态及应用软件运行情况，发现问题主动与信息管理部门沟通，并及时对暴露出的重点问题提出解决建议。

3.4 更新追踪服务，任何软件更新必须与科室管理组沟通后再发布程序。若有新增或重大更新后，技术人员应及时追踪观察，避免更新后影响正常检验或临床诊疗工作。

3.5 服从并配合科室信息管理组的管理工作，根据需求如提供相关数据、记录等。

3.6 新业务、新功能开发服务，配合医院信息化建设，根据医院的需求开发新功能。公司应指定专人负责沟通、调研、设计、实施、监督等工作，主动与医院沟通并提供有效的解决方案。

4. 服务方式需求

4.1 电话服务，通过电话、微信、邮件等通信方式沟通并解决问题。

4.2 远程技术指导服务，电话服务无法满足解决问题的情况，公司技术人员科提供远程技术指导，必要时提供现场服务。

4.3 驻场服务，派驻场技术工程师1名。可提供新业务功能的调研、开发及后续跟踪；不明原因的故障需要实际环境跟踪等多元素服务。