医院信息系统数据库维保服务需求分析报告

一、引言

随着医疗信息化的发展，医院业务系统数据库（主要包括HIS、LIS、EMR,PORTAL、PACS,医技预约、心电、手麻等）已成为医院日常运营不可或缺的重要组成部分。为确保医院业务的连续性和数据的安全性，对信息系统数据库的维保服务提出了更高的要求。本报告旨在详细分析医院信息系统数据库维保服务的需求，为后续的维保服务采购和实施提供指导。

二、维保服务需求分析

1. **高可用性保障**

医院业务对信息系统的依赖性非常强，一旦数据库出现故障，将导致整个医院信息化系统瘫痪。因此，维保服务必须确保数据库的高可用性，通过提供7×24全天候的电话支持服务、详细的应急维保预案以及及时的现场服务，确保在系统出现故障后能在最短的时间内解决。

1. **故障响应与恢复**

维保服务应提供严格的故障响应机制，包括远程电话支持、现场服务（包括远程）等。对于严重故障，应在15分钟内响应，3小时内到达现场，并在1小时内恢复服务。对于一般性故障，应在15分钟内响应，8小时内到达现场，并在4小时内恢复服务。同时，维保服务还需对故障产生原因进行分析，并提供解决方案。

1. **数据库优化与完善**

维保服务应包括数据库的安装、配置、补丁管理、优化、备份、恢复、迁移和容灾等操作。根据医院业务的扩展需求，维保服务还需新增ORACLE数据库，并进行必要的备份、恢复、迁移和容灾处理。此外，维保服务还需对数据库进行全面的巡检，出具详细的巡检报告，并提出合理的解决方案。

1. **数据库管理规范优化**

维保服务应参与优化完善医院现有的数据库管理规范，包括日常运维方案、定期巡检方案、数据备份恢复方案、数据容灾及演练方案、故障应急处理方案等。同时，维保服务还需配合医院定期对各种方案进行演练，并根据客户环境的变换及时调整方案。

1. **数据库安全服务**

维保服务应提供数据库安全服务，包括跟踪原厂产品动态、收集安全补丁信息、评估潜在隐患、提出数据库升级建议及实施方案等。同时，维保服务还需设置数据安全参数，限制数据库在合理的特定范围内开放，并根据安全检测报告对数据库进行优化。

1. **数据库升级**

随着医疗信息化的发展和技术的不断进步，数据库系统也需要不断升级以适应新的业务需求和技术环境。维保服务应提供数据库升级服务，包括评估升级需求、制定升级计划、实施升级操作以及升级后的测试和优化等工作。

1. **数据库速度调优**

针对医院业务系统中出现的性能瓶颈问题，维保服务应提供数据库速度调优服务。通过监控数据库性能指标、分析性能瓶颈原因、调整数据库配置和优化SQL语句等方式，提高数据库的运行速度和响应能力。

1. **培训与知识转移**

维保服务应提供Oracle常规培训和知识转移服务。每年对医院相关技术人员进行四次数据库技术培训，并转移有关经验知识、提供有关的帮助文档、文献资料和软件工具等。同时，维保服务还需指导医院人员将知识运用到工作中，实现知识的吸收。

1. **特殊业务技术支持**

在应用系统建设规划/上线、等保评测等关键时间点，维保服务应派遣数据库工程师配合医院进行相关技术问题处理，确保系统的顺利运行。

三、其他要求

**服务期限：**一年一签。年度考核总分达到90分及以上，可续签下一年度合同。

**项目经理：**指派固定项目经理，具有数据库OCP或以上认证证书，并为维保服务公司本单位职工。项目经理需具有丰富的项目管理经验。

**信息安全：**维保服务人员需签订相关信息安全保密协议，严格遵守保密规定，不得将医院设备任何信息与资料泄密给第三方。

**处罚机制：**维保服务需按照合同要求和技术规范提供服务，如未能达到要求，将按照合同约定的处罚机制进行处罚。

四、结论

本报告详细分析了医院信息系统数据库维保服务的需求，包括高可用性保障、故障响应与恢复、数据库优化与完善、数据库管理规范优化、数据库安全服务、数据库升级、数据库速度调优、培训与知识转移以及特殊业务技术支持等方面。这些需求为后续的维保服务采购和实施提供了明确的指导和依据。