**绵阳市中心医院**

**锐捷运维管理系统维保服务项目**

**用**

**户**

**需**

**求**

**书**

**年3月**

**一、项目简介**

根据我院信息化建设需求，对锐捷运维管理系统维保服务进行市场调研。

**二、技术要求**

（一）服务对象

|  |  |
| --- | --- |
| 项目内容 | 维护期 |
| 锐捷运维管理系统维保服务 | 三年 |

（二）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 服务具体要求 |
| 1 | 系统维护服务 | 为保证我院锐捷运维管理系统维保服务正常稳定运行，维保服务商须每个季度对系统服务器进行安全检查、数据库备份检查、系统优化等，要求每季度至少一次上门巡检，并出具巡检报告；在医院信息中心的配合下通过VPN等远程工具进行服务。 |
| 2 | 现场巡检服务 | 每个季度对医院的网络设备、服务器、存储等硬件物理工作状态、工作性能进行检测，提交检测报告，对关键节点设备则依据使用与工作负荷情况，采取不定期实时检测，并提交分析报告；每季度定期对整个网络运行状况进行一个全面和综合的评估，同时给出一份评估报告。 |
| 3 | IT运维咨询 | 协助我院信息中心，结合我院实际情况，制订出一套完善高效、合理、适用的运维管理制度，整理制订一套适用于我院的运行维护手册和操作流程，优化运维规范，以适应医院不断发展的信息化业务实际需要。 |
| 4 | 培训服务 | 对信息中心工作人员进行运维知识和运维平台操作培训，每年不得少于2次。 |
| 5 | 软件更新升级 | 在服务期内，我院购买的软件产品（架构相同）如有版本升级，根据院方需求，维护商须提供免费升级及升级后的完善服务，主要包括：应用程序升级、数据恢复、升级培训等。为满足和适应国家相关规定所做的修改，维护厂商应免费提供相应的技术支持，并及时完成。 |
| 6 | 运维知识库 | 提供运维知识库的构建服务。 |
| 7 | 现场故障处理 | 客户提出的问题/故障请求时，通过远程技术支持不能有效解决的问题，维护商家将安排具备相应资历的技术支持工程师按照服务等级规定时间内前往客户现场，现场协助客户进行故障分析和诊断、制定故障恢复方案，并尽力协助现场排除故障。 |
| 8 | 系统BUG解决 | 安排工程师解析系统自身设计、实现的错误问题，并及时修正问题。 |
| 9 | 数据备份及备份运行情况检查 | 加强数据备份工作的检查和管理，确保在出现任何数据故障时，能够进行快速、完整的数据恢复。安排工程师对于医疗机构实际运行的系统进行定期检查，确认日常的本机备份以及异地备份任务是否正常执行，备份的内容是否可用等。 |
| 10 | 数据恢复 | 安排工程师根据医疗机构实际拥有的最新备份数据，帮助医疗机构进行数据恢复。 |
| 11 | 数据迁移 | 根据院方要求，配合进行数据迁移，确保锐捷运维管理系统数据的完整性、连贯性。 |
| 12 | 系统迁移 | 安排工程师根据医疗机构的要求将系统部署到另外的服务器上。 |
| 13 | 文档服务 | 维护商提供和完善软件产品及服务工作文档（数据库说明、操作手册、更新内容说明、常见问题处理方法说明等。 |
| 14 | 安全性要求 | 维护厂商须与医院签订数据报名协议，须对其维保人员加强信息系统安全管理教育和培训，增强系统安全防意识。针对我院系统建立严格的维护管理制度，将引发故障的可能性降低到最小。 |
| 15 | 远程技术支持 | 提供7×24小时专线服务，联系人：XXX，联系电话：XXX，为客户提供售后技术问题咨询、服务产品销售咨询服务、受理客户故障申报、硬件报修服务请求、提供服务投诉及建议通道。 |