**绵阳市中心医院**

**虚拟化云平台维保服务项目**

**用**

**户**

**需**

**求**

**书**

**年4月**

**一、项目简介**

根据我院信息化建设需求，对虚拟化云平台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 |
| 虚拟化云平台维保服务 | 三年 |

（二）服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 系统维护服务 | 为保证我院虚拟化云平台系统维保服务正常稳定运行，维保服务商须每个季度对整个虚拟化云平台进行安全检查、系统健康程度检查、云平台虚拟机运行状态检查、存储使用情况检查等，要求每季度现场巡检，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，虚拟化云平台关系着医院所有业务的正常运行，主要产品的服务工程师必须具有相关软件厂商的认证证书。 |
| 2 | 现场巡检服务 | 按季度巡检，配合医院进行虚拟化云平台巡检发现问题的跟踪处理，制定跟踪整改解决方案。巡检工作内容涵盖虚拟化和云平台所有相关软硬件。巡检要切实发现存在的各类问题，避免巡检流于形式，发生重大故障，并出具季度巡检报告。 |
| 3 | 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，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。 |
| 4 | 日常运维服务 | 针对医院的情况，提供7\*24小时专人技术运维服务，服务的方式不限于电话、邮件、远程、现场服务等。 |
| 5 | 特殊时期技术保障服务 | 如重大节日、机房停机维护等特殊时期，根据和医院沟通的实际情况，提供电话、邮件、远程、现场服务等服务。 |
| 6 | 日常应急演练技术保障服务 | 如医院需要进行应急演练需要提供技术保障服务时，根据和医院沟通的实际情况，提供电话、邮件、远程、现场服务等服务。 |
| 7 | 培训服务 | 向医院提供虚拟化云平台专业培训服务。 |
| 8 | 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。安排工程师对于医院方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。 |
| 9 | 数据恢复 | 安排工程师根据医院方实际拥有的最新备份数据，帮助医院方进行数据恢复。 |
| 10 | 数据迁移 | 根据医院方要求，配合进行数据迁移，确保系统数据的完整性、连贯性 |
| 11 | 系统迁移 | 安排工程师根据医院方的要求将系统部署到另外的服务器上。 |
| 12 | 新应用上线 | 如医院方有新应用上线，需要虚拟化云平台配合时，根据和医院沟通的实际情况，提供电话、邮件、远程、现场服务等服务。 |
| 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小时热线服务，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 |