**北京中医药大学东直门医院**

**综合运营管理系统运维服务技术需求**

**一、概述**

为保证综合运营管理系统系统有效、安全、稳定的运行，需要建立合理、规范、适用的运维管理体系和方法，从应用管理、数据管理、资产管理、资源管理、安全管理、配置管理、环境管理、应急响应等方面对主机、网络、数据库、存储、数据等综合运营管理系统系统重要设施和资源进行运维管理，最终确保综合运营管理系统系统的安全、稳定的运行，为正常的办公及业务办理提供坚实的支持。

**二、系统运维服务**

（1）基础网络环境运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、机房应急演练、网络安全检测、开关机、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（2）操作系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

（3）数据库系统运维：运行状态监控和预警、定期巡检维护、数据安全检测、开关机、故障处理、调整优化、配置信息备份管理、技术文档管理等。

**三、业务支撑服务**

重⼤活动保障服务：方案制定、组织协调、活动前调试、活动中保障、活动后总结、流程规范等。

**四、软件技术保障服务**

（1）系统完善：系统已应用模块范围内的功能完善和版本优化等工作；因运维服务公司原因（包括但不限于运维服务公司过错或程序编辑、设计的不合理、BUG或效率性不足而造成的功能缺失、不合理、不便利、未达保证值或未达合理效率等问题）需进行的系统已应用模块范围内功能完善，应按照合同中要求的标准和期限提供免费服务，包括对系统已应用模块范围内功能进行弥补、补充、调整、变更、更新、优化等。

（2）故障处理：排除系统运行中发生的故障、修复软件BUG、维护系统日志、对涉及的软件、系统实施运行维护、解决软件使用过程中的问题。

（3）纠纷处理：因运维服务公司系统BUG导致院方产生纠纷，且形成院方实质赔偿的，其赔偿金额由运维服务公司全部承担，优先从合同未结款项中扣除。

（4）系统巡检：按月进行系统及相关硬件巡检工作，及时发现问题、解决问题，确保设备及系统软件良好运行；定期清理垃圾数据，以充分保证系统运行的快捷和稳定；定期进行数据迁移工作，保证系统的稳定；提供数据备份服务及其他备份技术。每次巡检结束后，运维服务公司向院方提交巡检报告。

（5）字典及接口调整：因本系统完善、院方内部管理结构、业务流程及其他信息系统调整导致的相关数据字典或已有数据接口的调整和维护，运维服务公司应提供现场技术支持。

（6）系统联调：按照院方要求配合完成系统联调工作。

（7）数据咨询：本项目包含数据咨询服务。

（8）操作培训：院方因工作调整需要对软件操作人员进行培训的，运维服务公司应配合院方进行现场培训和远程支持，直至操作熟练。

（9）数据提取服务：院方因工作要求需要按要求提取系统内数据的，运维服务公司应保证在规定时间内按要求配合提取系统内数据。

（10）在服务器内运维服务公司应配合院方，提供院方因工作需要与医院综合运营管理系统相关其他数据服务。

（11）服务期内,提供7×24小时的软件工程师软件服务响应。在接到医院的通知后1小时做出明确的响应和安排,在4小时内做出故障诊断报告;常规故障4小时内解决。如果需要现场服务的,我公司的现场服务团队将在6小时内达到现场。