附件6：

**项目需求**

**一、项目基本情况**

1、项目名称：中山市坦洲人民医院数据库、网络运维服务项目采购公告

2、项目内容：中山市坦洲人民医院拥有HIS、PACS、LIS、微信服务等业务系统，承担医院重要生产系统的数据存储功能。数据库、网络的稳定运行直接关乎医院核心业务系统能否正常工作，为确保业务系统的可靠、安全、稳定的运行，以及遇到紧急故障时能及时、有效地恢复业务，需对医院核心业务系统数据库、网络采购第三方运维服务。

3、服务期：自合同签订后一年。

4、报价：总价包干，报价应包括安装数据库监控软件、巡检、调试、应急支援、差旅费、各种税费及合同实施过程中的不可预见费用等。

二、服务内容

医院核心数据库优化运维服务内容包括：数据库、网络的巡检、监控告警处理、重要时刻保障服务、数据库、网络备份与恢复方案、容灾应急演练服务、优化服务、免费数据库巡检工具，医院核心数据库包括但不限于：HIS数据库,PACS数据库,LIS数据库,微信服务数据库,病案归档服务器数据库等。

1、服务方式

（1）电话和邮件支持需求

招标人在数据库、网络使用过程中遇到问题时，通过电话、传真、网络向中标人提出服务请求，中标人在规定时限内通过电话进行支持。

7×24在线邮件和电话支持。每周7天、每天24小时为所支持的数据库软件、网络发生的故障提供不限次的在线邮件支持服务，响应时间要求为30分钟。

（2）远程支持（接入终端）

中标人在征得招标人同意后，通过远程终端登录进行支持。

响应时间：从双方确认电话指导不能排除故障到维护工程师远程登录到服务器的时间为30分钟。

（3）现场支持

★对于电话、远程接入不能支持服务响应时，中标人需按招标人要求提供专业人员现场服务。

★7X24现场支持。每周7天，每天24小时(包括公众节假日)。

★响应时间：所有的支持服务请求都能转给负责本项目的服务工程师。当双方确定确实需要提供现场支持服务时，服务工程师须在30分钟内作出响应，若2小时内远程维护无法解决，应在4个小时内抵达现场，为支持服务合同中包括的系统提供支持服务。故障排除后，排查故障原因，并整理成处置过程文档。

2、技术服务

（1）★季度巡检：提供每季度数据库、网络运行状态、日志、配置等全面分析，并提交数据库、网络健康巡检报告

（2）★监控告警处理：提供数据库监控软件，提前设置监控告警阈值，当触发告警阈值后，并得到院方授权后，乙方介入处理，提前预防生产故障。

（3）重要时刻保障服务：需提供数据库、网络重要时刻保障服务，提供包含但不限于巡查、评级、重大节假日、公共安全事件等重要时期技术支持服务，每次的服务形式（远程/现场）由信息科与乙方协商确定

（4）★数据库、网络备份与恢复方案：为了保证医院数据库系统、网络的数据安全性，降低各种故障、灾难给医院带来的数据丢失，根据医院系统实际情况，协助医院规划实施符合医院工作要求的完善的备份恢复方案，以确保医院数据库系统的安全可靠运行。

（5）★容灾应急演练服务：根据医院需求，为医院部署实施开发测试库以及灾备数据库，并制定应急预案演练方案，提供应急预案演练支持，验证应急预案流程的有效性和容灾环境的可用性，并根据医院需求到现场提供必要的技术支持，服务周期内至少进行1次RAC高可用容灾演练。

（6）优化服务：根据业务需要，对服务范围内的数据库、网络进行性能分析与调优，根据最佳实践进行参数调优，分析对系统性能影响比较大的数据库语句，优化数据库语句执行效率。

（7）★免费数据库巡检工具

免费提供数据库监控软件，提前设置监控告警阈值，当触发告警阈值时，由专人负责数据库监控软件的告警信息，及时为医院处理故障或消除安全隐患。定期对平台告警信息进行梳理，持续优化告警指标和告警规则，进一步提升告警准确率。