**数据库运维服务用户需求书**

1. 项目概述

随着我院信息化业务的飞速发展，现有的IT基础平台使用的设备和技术越来越专业化，医院信息科需要招聘更多的专业人员才能满足对IT基础平台的运维需求，这样势必会大幅增加医院对信息化人才的成本投入，而且这样的人才不一定是医疗方面的专家，也会造成一定的资源浪费。因此，IT服务外包是广东省医疗行业同行的普遍做法，复用优秀IT服务公司的专业人才来运维医院的专业IT设备，让医院信息化人才更专注改进医院医疗流程，优化就医体验，即降低医院对人员付出的成本又让医院自身的信息化人才能更关注医院的业务发展。

本期IT运维服务内容要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务名称 | 服务内容 | 数量 |
| 数据库运维服务 |  HIS 系统、电子病历系统、SAP ERP 系统、移动护理系统、手麻系统、PACS系统、血透系统、重症系统、监管平台共9套生产库，及所有系统的备份库和容灾库 | 1  |

1. 本期服务详细内容和要求
* 数据库维护支持服务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 维护项目 | 内容要求 |
| 基本服务要求 |
| 电话支持服务 | 全年7×24小时电话支持 |
| 邮件支持 | 有，提供工作日邮件支持，第二个工作日内回复 |
| 远程支持 | 提供远程操作支持和远程拨入支持 |
| 现场支持 | 根据客户需求，工程师提供现场服务，例如：定期巡检、数据库配置调整等服务 |
| 数据库服务要求 |
| 数据库规划 | 有，提供数据库规划 |
| 日常管理规范制定 | 有，协助客户制定数据库日常管理规范 |
| 数据库日常维护（解决巡检发现的数据库问题） | 根据客户需求服务期内提供 |
| 数据库健康检查周期 | 至少每季度1次 |
| 数据库SQL、表空间、日志、告警事件处理 | 根据客户需求服务期内提供 |
| 紧急响应次数 | 服务期内不限次数紧急响应 |
| 备份与恢复方案 | 制订、协助实施数据库备份与恢复方案 |
| 数据库灾难恢复演练 | 根据客户要求提供灾难恢复演练服务 |
| 数据库维护手册 | 提供定制的数据库维护手册 |

* 数据库服务内容说明
	+ 电话支持服务

拥有热线电话服务系统，能提供7×24小时不间断的电话支持服务。

* + 紧急故障处理服务

投标人必须提供400电话和项目经理电话，保证在用户系统出现重大事故时多路径、多渠道救援服务，保证用户系统安全稳定运行。

保证在接到紧急故障电话后15分钟内响应，2小时内到达现场，并必须连续进行维修，直到正常运行。

* + 请求式专家现场支持服务

可提供服务期内的数据库专家现场技术服务，内容包括：数据库安装帮助；数据库的重新规划；现场问题的诊断及分析；实施问题的解决方案；数据库性能调整等。

* + 数据库备份与恢复

提供数据库的备份与恢复的方案设计、操作培训和具体实施。数据库在线备份和恢复解决方案是采用专业数据库备份软件完成数据库的在线备份和恢复，满足系统自动、快速的备份和恢复要求，使得数据库系统能更好的满足7×24小时的业务要求。

具体内容如下：

系统数据在线数据备份和恢复规划；

系统数据在线数据备份和恢复方案的实施；

系统数据在线数据备份和恢复方案的测试；

系统数据备份和恢复方案的培训；

* + 数据库灾难恢复演练

提供数据库的容灾数据库灾难恢复演练服务，包括：

制定容灾数据库灾难恢复演练实施文档；

定期协助客户共同实施灾难恢复演练；

对灾难恢复演练进行总结，为下次演练做好准备。

定期的数据库灾难恢复演练可以帮助用户更熟悉容灾系统的运作机制，在真正灾难出现的时候能熟练快速启动容灾系统顶替业务上线，减少生产系统的下线时间。

* + 远程操作或远程拨号诊断

可对部分数据库问题提供远程操作或远程拨号诊断服务。以加快问题确诊的速度，减少故障时间。

* + 数据库健康检查周期（巡检服务）

定期到现场进行系统巡检。并提交相应的数据库巡检报告，报告内容主要包括数据库基本信息、当前配置对稳定性的影响、当前系统的性能评估。对可能会产生其他一些影响的问题，或者优化方案需要增加某项资源(例如性能瓶颈可能是缺乏内存或CPU资源)，必须在提交的报告中详细描述问题的成因，影响范围，建议的解决方案，以及解决问题的风险。

* + 现场培训服务

提供现场的培训服务，内容为与维护数据库相关的管理和维护课程。

* + 定制数据库维护手册

总结归纳数据库现有系统和应用特点，制订相关的数据库日常管理方式、数据库定期性能检查内容和方法、制订描述手册内容和使用方法并针对性的进行数据库管理培训服务。帮助建立数据库信息系统的维护规定，对业务系统的稳定运行得到可靠保证。提升数据库维护人员的数据库管理水平和能力，使数据库管理员具备定期检查能力，保障数据库系统的正常工作，防患于未然。

* + ▲数据库自动化监控要求

在服务期内，免费为医院提供一套数据库自动化监控软件，辅助医院数据库运维工作，能实时监控数据库运行重要指标，如：

数据库服务器资源使用情况（CPU、内存等）

数据库存储磁盘组使用情况

数据库表空间使用情况

数据库日志的最新告警信息

数据库连接数等

数据库自动化监控软件提供和医院的短信平台、微信公众号接口的能力，在医院提出需求的时候，能将告警信息通过以上途径及时推送，以保障故障和隐患的及时发现和处置。

* + ★服务期限要求

签订合同当日起开始计算为“维护系统清单”内的数据库提供2年的运维服务。