附件1:需求信息

# 一、项目范围

天津医科大学第二医院HIS运维项目的服务包括：医院HIS相关系统日常运维及项目管理工作等。具体为：

天津医科大学第二医院已上线的HIS临床系统日常运维工作，包括：

* HIS系统:门急诊挂号、门诊医生站、门急诊收费、门诊医保实时结算、；住院入出转登记（ADT）、病房护士工作站、病房医生工作站、临床路径、住院医保结算；门诊药房、住院药房；通用医技系统等。
* 相关接口：自助机挂号缴费接口、放射接口等

# 二、维护期与维护内容

# 2.1维护期

服务周期：一年

# 2.2维护内容

1. 查找并解决用户提出的问题；
2. 程序升级、上线的现场支持；
3. 数据处理与统计；
4. 程序安装、配置，及用户培训；
5. 解决程序Bug；
6. 应用系统运行环境、性能、作业执行情况监测；
7. 重要时间或重要事件的技术支持；

# 2.3系统巡检服务

1. 帮助医院建立日常维护记录制度和系统管理规范。
2. 协助医院建立后台数据存储方案，每年进行现场数据转移。
3. 为数据库进行加密。
4. 定期与医院保持联系，利用电话或专用表格指导医院系统维护人员对服务器的运行状态进行检查，监控数据库系统参数及性能，防止异常情况的出现。
5. 系统灾难发生时，做到立即响应，必要时人员2小时到达现场，以减少数据损

失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

1. 解答用户关于操作系统和数据库的疑难问题。
2. 提供操作系统和数据库的最新补丁程序（Service Pack），以保证系统的安全运行。
3. 提供软硬件升级的参考意见。

# 2.4系统故障响应及处理

工程师响应并处理维护系统的故障，并在第一时间内处理；

1. 系统故障响应、处理与记录；
2. 按照公司的故障处理流程，升级操作与汇报；
3. 提交故障处理报告，记录故障处理过程、解决问题；

# 2.5人员及工作要求

1. 正常工作时间为周一至周五的上午8:00-下午17:00，法定节假日正常休息，夜间可采用电话或远程方式；
2. 电话及远程方式无法解决的需立即现场解决。

3、提供7\*24小时响应和技术支持；