**采购清单：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务内容 |
| 一 | DSG容灾软件技术支持服务 | 7\*24小时远程响应、软件免费版本升级等。包含高级现场服务、季度巡检、现场服务响应，详见《容灾软件原厂服务内容》 |
| 二 | 数据库维护服务 | 提供数据库维护服务，具体服务内容如下 |

一、容灾软件原厂服务内容

* **现场巡检：**一年四次的客户现场巡检，进行系统调优，并了解容灾软件在客户系统中的使用情况和存在的问题，解答疑问并了解建议。
* **远程支持：**当容灾软件运行出现故障时或应用户要求对系统进行调整时，在远程方式可以解决问题的情况下，容灾软件原厂需7\*24小时响应，并通过电话、email和远程登录等方式解决对客户系统中出现的问题。
* **现场支持：**在系统保修期内，如果出现了紧急故障而必需容灾软件原厂现场解决问题时，容灾软件原厂将在1小时内派遣工程师到客户现场对出现的故障进行解决。
* **技术咨询：**解答客户提出的关于容灾产品的技术问题，协助客户对系统进行调整和规划，使客户系统更优化，更可靠，更完善。
* **软件升级：**当容灾公司现有版本上出现新的Bug fix和Patch时，容灾将提供升级服务。

二、数据库维护服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **系统名称** | **服务内容** | **运维工作内容** |
| 医院在用业务系统 | 各类数据库迁移服务 | 配合医院进行系统间数据迁移工作，包括且不限于：windows到linux，linux到linux，sqlserver到Oracle，Oracle到Oracle，Oracle到其他信创数据库。 |
| 数据库基础架构新建、改造 | 新建数据库基础架构，建立多套Oracle rac集群，配合应用测试，进行数据库基础架构改造工作。 |
| 数据库运维 | 1.数据库系统健康检查，出具相关报告:  检查数据库运行状态。  检查数据库空间的使用情况,协助数据库空间的规划管理。  检查分析系统日志及跟踪文件，发现并排除数据库系统错误隐患，并给出书面报告。  检查数据库备份的完整性  检查数据库运行效率、是否存在安全隐患、备份方式是否合理、备份数据是否可恢复。  根据数据库运行情况建议是否需要oracle,mysql 新的补丁，并负责补丁的安装。  检查系统存储空间的增长情况，提供对存储空间增长需求的预估。  2.协助工作人员监控空间异常快速增长。并对每一季度的空间增长提供书面报告。 3.评估数据库运行性能，提供系统性能调整并对可能的潜在问题提出警告。 4.检查数据库安全及用户管理，排除可能的数据库安全隐患。 5.数据库系统性能调优，参数优化，碎片整理，数据库运行状况巡检；巡检工作结束后，提交用户《系统巡检报告》，对错误进行分析，提出解决方案及预防措施。 6.数据库安装、版本升级； 7.数据库基础运维和管理培训； 8.例行维保每季度进行一次，出具相关检测报告； 9.用户每年对公司的运维服务进行考核，若考核合格且无明确终止协议，壹年期满后，运维服务自动续期下一年度，用户按照合同支付运维服务费用。如考核不通过，用户有权终止运维服务； 10.每季度进行一次数据恢复验证，出具相关验证报告 11.如有大型检查、评审，需要工程师到现场协助配合 |
| 其他服务内容： 1.在用户业务系统性能低下的时候，协助应用开发商制定业务系统级的优化方案，并对信息系统数据库性能进行系统级调优，提高业务系统运行性能； 2.配合用户进行定期灾备系统应急演练等非故障性事务的处理； 3.当系统出现故障时，需立即响应，先远程应急处理，确保系统正常运行，24小时内提出书面故障处理报告或整改建议； 4..维保系统如果出现故障，不能工作或者部分有问题需要维修，需要到现场处理时，在任何时间派技术人员4小时内抵达现场，检测问题，确保业务系统运行，24小时内提出书面故障处理报告或整改建议； 5.在接到现场人员无法及时解决的故障处理报告后，应及时调集相关技术力量予以解决，确保系统正常运行，响应时间小于30分钟；遇到4小时内仍无法解决的系统故障，供应商须提出应急处理方案，保证系统稳定性和整体安全；在故障处理结束后24小时内应向招标单位提出书面故障处理报告，内容应包含故障设备、故障详情、处理结果等，应有维修工程师、使用科室负责人签字； | | |