**HIS系统运维技术需求**

**1 维护范围：**

服务范围包括HIS合同范围内各应用系统及相关硬件体系，如服务器存储体系架构总体集成、操作系统、数据库、应用软件系统、中间件、前台应用等。

**2 维护内容与目标：**

1）保障系统正常运行；

2）错误数据的更正；

3）需求的修改和扩充（包括：任意工作流、所有界面、规则管理的更改、软硬件及体系重新设置、系统对运行环境变化的支持、第三方系统集成等，及HIS合同范围内的软件的需求变更的满足）；

4）正常的机房变更引起的系统硬件整体移动。

**3 维护方式：**

1）常驻现场：保证至少有一名工程师在院内常驻服务。常驻工程师应具有解决现场所出现问题的能力及其它医院同类项目经验；

（常驻工程师职责：协调公司资源、解决甲方系统相关问题及需求。）

2）现场：现场的维护、配置、检测、风险预测、应用系统、硬件位置的变化。（包括每年进行12次巡检等）；

3）电话：永久免费的电话响应支持；

4）远程和本地的软件修改、发布。

**4 响应时间：**

系统故障：在1小时内响应，2个小时内到达现场；

数据错误：在12小时内解决；

软件修改：对于甲方急需修改的内容，乙方应在4小时内进行响应；对于不要求立即修改的内容，可经双方共同协商后决定时间安排。