

## 服务需求

服务需求内容：本项目需提供一套符合 ITIL 理念的综合运维管理平台一套，主要实现包括运维资产管理、运维流程管理、统计展现、后台管理等运行维护的日常管理功能。

注：技术规格及要求详见第二部分技术规格及要求

### 第二部分 技术规格及要求

#### 一、项目背景和现状

##### （一）项目背景

随着信息化建设的深入发展，信息化对业务工作的促进作用越来越明显，IT 运维管理对系统的稳定持续运营起着关键的作用，对业务系统的促进越来越明显，只有将这个底层基础搭建完善，才能真正实现在此基础上流程化管理，真正减少运营费用和人力成本，不断提高信息化应用水平。

北京市卫生计生委信息中心（简称：信息中心）已基本完成大规模的信息系统建设阶段，逐步进入到以系统运维为主的维护阶段。信息中心是北京市卫生和计划生育委员会（简称：市卫计委）的直属事业单位，承担着北京地区卫生信息化工作。设立了网络管理部负责信息系统及网络的日常运维工作，承担着市卫生计生委机关、中医药管理局及医学管理协会等十余家单位的网络日常维护工作，IT 运维环境是“点多、面广、线长、量大”。

由于信息系统及涉及运维厂商多并各厂商之间标准不一，运维管理理念不同，对信息中心进行绩效审查工作造成了很大的影响。鉴于以上情况，网络部决定采用混合运维模式进行日常运维管理工作，通过与专业公司签订运维总包协议和采购专业运维管理软件，将信息中心所有运维项目及项目中涉及到的运维厂商统一进行运维管理，形成统一的运维管理体系。面对如此多的系统及运维厂商已不能确保科学、高效的开展信息化运维管理工作。在很长一段时间内，网络部人员每天如救火队员一样疲于奔命，根本没有时间考虑各业务系统的完善和持续改进，从而无法更好地满足业务现实需求，所以建立统一、专业的运维管理体系，统一运维管理接口迫在眉睫。

##### （二）现状

依据中共北京市委、北京市人民政府下发的《关于加强首都公共卫生建设的意见》的文件中提出的公共卫生建设的指导思想和实现“一个机制，四个体系”（建立健全突发公共卫生事件应急机制、疾病预防控制体系、医疗救治体系、卫生执法监督体系、公共卫生信息系统）的建设目标，北京市卫生和计划生育委员会制定了公共卫生信息系统建设规划，加快了卫生信息化建设的速度。

在网络基础建设方面，利用北京市政务外网实现了以市卫计委、16 区卫计委两级卫生行政部门和 CDC、卫生监督所的网络连接，利用医保网实现了全市三级医疗机构及二级以上医疗机构的网络接入、利用互联网实现 13 个涉农区新型农村合作医疗管理中心、全市采供血机构等其他医疗卫生机构的网络接入。

在应用系统建设方面，陆续开展了一系列旨在提高卫生服务及管理水平的信息系统工程，如：综合指挥调度平台、卫生信息资源综合采集平台（卫生统计平台）、卫生信息服务网站、卫生监督综合执法信息管理系统、妇幼保健信息管理系统、实名就诊系统、网上审批系统、新型农村合作医疗管理信息系统、血液管理信息系统、社区卫生信息系统、免疫规划管理信息系统、精神疾病信息管理系统、以及奥运折子工程（北京紧急医疗救援中心与各三级医院间实现网络连接和急救信息共享工作）等，为北京市各级卫生行政、疾病预防控制、卫生监督等职能机构提供了有力的信息支持和决策依据；为向公众提供健康信息和卫生防病咨询创造了良好的条件。

经过几年的建设，北京市健全了信息化组织管理机构和体系，建立了各种标准和规范，加强了网络基础设施和信息安全建设，建立并运行了各种应用信息系统，为卫生管理和卫生服务提供了良好的信息化支撑，为管理者的科学决策分析、为优化和规范工作流程及提高为公众服务效率提供了基础。

目前，北京市卫计委已经逐步由大规模的信息系统建设阶段转到了以系统运维为主的维护阶段，我们发现运维工作的薄弱环节不是在技术方面。网络管理软件、安全设备、系统监控系统等等有助于运维的技术手段日渐丰富，但运维工作不是简单的采购几套系统几台设备，而是要使用科学的管理方法和专业的运维管理软件进行管理。针对市卫计委信息化建设中存在IT服务管理较弱的问题，我们提出引入新理念、新方法，采用混合运维模式进行日常运维管理工作，通过与专业公司签订运维总包协议和采购专业运维管理软件，将信息中心所有运维项目及项目中涉及到的运维厂商统一进行运维管理，形成统一的运维管理体系。积极引入国际最佳实践ITIL的服务思想，在市信息办的指导下，按照《北京市电子政务运维服务支撑系统系列规范》改进工作，提高运维工作水。

信息中心是市卫计委的直属事业单位，承担着北京地区卫生信息化工作。设立了网络管理部负责信息系统及网络的日常运维工作，承担着市卫计委机关、中医药管理局及医学管理协会等十余家单位的网络日常维护工作，IT运维环境是“点多、面广、线长、量大”。

## 二、项目要求

### 1、软件要求

本项目需提供一套符合ITIL理念的综合运维管理平台一套，主要实现包括运维资产管理、运维流程管理、统计展现、后台管理等运行维护的日常管理功能。

功能清单：

功能模块    说明

#### （一）

**运维资产管理**    资产管理基于ITIL理念，涵盖配置管理和资产管理的内容，并将两者进行有机结合，对服务器、业务系统、软件、网络设备、以及相关的备件、网络链路、数据库等基本信息、配置信息，进行统一维护管理，并且作为其他模块的基础数据。

#### （二）

**运维流程管理**    按照ITIL理念，运维流程管理中需包含如下管理功能模块。事件管理、问题管理、变更管理、工单管理、知识库管理、运维巡检、值班管理、服务报告。

#### （三）

**统计展现**    针对维护人员、监测人员、单位领导等不同类型的用户，提供不同形式的报表。以饼状图、曲线图等多种图形实时反馈的统计信息，预防一些故障的出现。可以提供多维分析查询功能，可以按单个或多个指标交叉进行查询，也可以按不同的业务关系，按不同的规模、按不同的报表期间进行组合查询，全面满足用户各种业务类型的数据查询需求。以拓扑图形式展现网络中的网络设备、链路，并清晰展现逻辑层级关系，支持树形结构和平面结构的联动展示，多种布局方式。通过对接各类运维、监控工具收集、分析、归并处理生成的告警信息，根据运行信息的紧急程度进行集中告警监控展现。

#### （四）

**后台管理**    后台管理需提供对用户、角色、权限、菜单、日志和数据进行有效的管理。

### 2、管理要求

1) 本项目建设阶段完成后，投标方至少提供一名管理人员一年5\*8小时的驻场服务（运维服务开始以实施项目终验日期为准）。并提供二线专业团队协助驻场工程师完善项目建设单位的规范、流程、制度定相关文档。

2) 驻场人员要利用专业的知识，以信息化治理为指导以推动信息技术与组织业务的动态融

合为出发点，以建设业务服务支撑的服务型信息化组织为目标，以流程为导向，以客户为中心，以绩效评估为改进信息化服务动力，以保障信息化基础设施整体可用和为业务提供可靠服务为目标的管理体系。具体需求如下：

- ② 通过对事件、工作进行分类提高运维管理工作；
- ② 制定适合信息中心的运维管理规范，对事件按级别进行分类，对众多运维厂商进行管理，划分运维人员角色、明确职责范围、主要责任人，并根据实际情况进行优化；
- ② 通过专业的运维管理团队完善目前的运维管理制度，根据实际情况对制度不断的进行优化和改进；
- ② 完善目前的运维管理流程，后期根据实际情况对流程进行优化和改进；
- ② 制定规范的、统一的运维文档模板，内容包括文档类型、格式、内容和提交周期等信息。由服务台统一进行文档管理，包括版本、分发、归档等管理；
- ② 通过总体运维管理，建立定期进行众多运维厂商之间的沟通的机制，宣贯信息中心新要求，运维工作的要求，及时了解并协助解决运维厂商遇到的问题；
- ② 通过统一的服务台，响应用户请求，并进行信息记录，建立工单、分派、跟踪、回访、关闭工单；
- ② 备件全流程管理，对备件信息进行完整记录，资产清单、数据明细进行整理。制定规范的备件管理制度，定期对备件进行清点和检查；
- ② 知识库管理，收集各方面知识库信息，对信息进行分类，纳入知识库中，需对知识库及时更新，并对知识库进行实践检验；
- ② 通过建立运维绩效评估指标，明确职责、工作标准及考核权重、分值分配。对运维工作进行考核评估，计算评估结果，编写运维绩效报告来完善绩效评估工作；
- ② 需制定运维考核指标体系，明确考核项，考核评分标准。根据运维考核执行情况，对考核指标体系进行调整和持续优化。定期对运维合同进行评估，确认执行情况，根据执行情况确认完成指标情况。对各厂商运维负责人提供日常支持服务工作咨询、讨论、思路与基础数据。对各厂商提交的运维方案进行评审，并提出合理的建议；
- ② 建立服务质量考核机制，对各项运维服务指标进行量化，并制定科学的质量考核办法，定期对服务质量进行评估，以此为依据不断修正售后服务活动、改进服务质量。
- ② 运维期内，按建设方要求对软件本身及软件中文档模板进行修改的工作，投标方需提供一年内不超过 10 人/日的技术支持服务。

### 3、实施进度要求

本项目部署运维管理平台软件的硬件设备，采用利旧的方式，使用信息中心原有的两台服务器作为应用服务器和数据库服务器。部署软件需要的数据库软件、应用中间件和正版操作系统由信息中心统一提供。

| 序号 | 任务名称 | 计划工时   | 成果               |
|----|------|--------|------------------|
| 1  | 项目准备 | 1 人月   | 项目管理体制、项目计划、环境准备 |
| 2  | 系统部署 | 0.5 人月 | 系统部署完成           |
| 3  | 试运行  | 1 人月   | 运行正常             |
| 4  | 验收   | 0.5 人月 | 验收报告             |

### 三、项目实施

投标人必须提供明确的项目实施方案，包括但不限于以下内容：

#### 1、项目实施管理体系

投标人需要明确项目执行所依据的项目管理体系，描述项目管理体系中的主要管理思想。

#### 2、项目进度计划

投标人提供详细的项目进度计划，项目进度计划中需要包括需求分析、系统设计、测试、安

装调试、培训、试运行、验收等里程碑环节。

本项目预计工期为 3 个月，其中项目建设 1.5 个月，系统试运行 1 个月，项目验收 0.5 个月。

#### 四、项目培训

##### 1、培训总体要求

在系统试运行前对用户相关人员进行培训，使用户全面掌握该系统的使用方法。

投标人须提供完整的培训方案，用户有权对投标人提出的培训方案进行调整。

##### 2、培训对象

本项目培训对象包括网络管理部所有工作人员、系统使用人员和所有系统运维厂商。

对于网络管理部所有工作人员培训总时长不少于 2 天；对系统使用人员的培训总时长不少于 1 天。

##### 3、培训内容和方式

投标人需要提供培训课程名称、时间、人数、对象、培训内容、培训方式等。

#### 五、项目验收

##### 1、验收申请

投标人在验收前需要提交验收申请，用户在收到验收申请后 5 个工作日内核对项目进度，组织验收。

##### 2、验收步骤

项目验收包括终验一个环节。

(1) 系统安装完毕，通过用户方组织的功能、性能测试后，进行系统试运行。

(2) 试运行结束后出具系统“试运行报告”。

(3) 投标人在收到该报告后进行培训。

(4) 培训完成后满 5 个工作日内进行系统终验收。

(6) 终验验收合格后用户向投标人出具系统“终验验收合格报告”。

如果系统验收结果为不合格，双方商定重新验收的时间，在重新验收前投标人应继续对系统进行修改和完善，并在双方商定的期限内达到验收标准，其验收过程和方式不变。

##### 3、验收标准

依据项目招标文件、项目合同文件以及项目实施过程中的书面签署的相关文件进行验收。

系统验收文档包括但不限于：软件使用说明书、软件介质光盘、培训文档和管理员手册。

#### 六、技术支持与售后服务

本项目从项目终验通过之日起，投标人提供两年免费服务支持。保修期后的服务双方另行协商。

系统维护与支持的具体内容如下：

##### 1、技术支持方式

投标人提供对系统的运行、维护提供 5\*8 的技术支持。

投标人应提供热线电话或 Email、传真等方式随时回答用户各种技术问题并在 24 小时内提出解决方案。

##### 2、故障响应

5\*8 小时的实时故障响应。投标人在出现系统软件及应用软件等系统故障的 2 小时内必须给予响应，8 小时内恢复运行。

##### 3、定期跟踪

项目验收完毕后，投标人需要定期电话联络、现场跟踪系统使用情况，听取意见和建议，及时分析系统存在的问题，并随时给予解决。必要时，投标人应派遣技术人员去现场解决存在的问题。

##### 4、现场服务

本项目从项目开始（项目开始时间以合同中要求时间为准）时一年内提供至少一名驻场管理人员对客户现场的规范、制度、台账、流程进行梳理并针对服务台受理事件对流程提出优化意见。

当系统运行环境出现严重故障，或因更换服务器等原因需要重新搭建系统，投标人应及时提供切实可行的建议，派技术支持人员在 2 小时内赶赴现场，协助用户完成故障排除、升级或迁移操作，对系统进行完整性检查并跟踪运行。