成都市第五人民医院院感监测系统

维保调研需求

1. 服务内容
2. 远程服务：包含且不限于Tearview、QQ远程、向日葵，响应时间小于30分钟；
3. 系统使用咨询：安排工程师回答医院专职人员操作的疑惑，解决使用中遇到的问题，解答统计口径、统计指标相关的疑问；
4. 服务器宕机修复：安排工程师解决院感监测系统所在服务器宕机的问题，以及院感监测系统重启、重新抓取宕机期间未加载的医疗数据的问题；
5. 各类业务系统问题解决：安排工程师解决业务系统提供数据与真实情况不一致的问题；
6. 系统数据问题解决：安排工程师解决院感监测系统中数据与真实情况不一致的问题；
7. 系统 BUG 解决：安排工程师解析院感监测系统设计、实现的错误问题；
8. 数据备份运行情况检查：安排工程师对于我院实际运行的系统进行半年检查，确认日常的本机备份以及异地备份任务是否正常执行，备份的内容是否可用等；
9. 数据恢复：安排工程师根据我院实际拥有的最新备份数据，帮助我院进行数据恢复。
10. 系统迁移：安排工程师根据我院相关科室的要求将系统部署到另外的服务器上；
11. 服务器半年远程巡检：安排工程师每半年对服务器运行环境进行巡检，并完成巡检报告，巡检内容包括：服务器内存情况评估、硬盘情况评估、系统运行稳定性评估等；
12. 主动服务：安排人员主动了解感控科目前工作的重点，推进院感监测工作更好的开展。
13. 环境卫生学监测模块优化：通过通知发布，实现目标科室完成率统计。
14. 服务方式及响应时限
15. 电话技术支持、电子邮件技术支持，响应时限小于1小时；
16. 网络远程技术支持，响应时限小于2小时；
17. 现场技术支持，响应时限小于24小时。
18. 系统巡检要求
19. 服务器性能与存储空间检查；
20. 服务器系统错误日志；
21. 应用服务器运行状态检查，日志检查；
22. 数据库运行状态、数据库日志、表空间检查；
23. 备份计划执行情况检查；
24. 每年不少于2次例行巡检，提供巡检报告。
25. 维保考评

提交年度维保总结，包含日常维保工作、应用培训、需求处理日志等，经感染管理科科和信息统计科共同考核，根据多维度，包含维保质量、响应时间、问题故障解决时间、需求完成进度、按要求完成日常维保、巡检等进行考核打分，支付维护费用。

1. 保密要求
2. 在项目维护中的调试和系统运行过程中，供应商所获得的有关资料或信息，未经采购人同意，不得泄露给任何第三方。任何一方为本项目需要，向任何人透露有关资料或信息且认为是其秘密信息，应事先予以注明。
3. 中标人应针对采购人的网络信息资料严格保密，否则将负法律责任。