成都市第五人民医院

传染病实时监控系统维保服务调研需求

# 维护内容

1. 维护医院传染病实时监控平台的技术指导、解决产品故障问题和版本升级等服务工作。
2. 提供现场维护服务，根据医院提出的技术问题派遣技术人员到医院现场处解决问题的过程。提供应急服务，针对一些独特的、不可预知的、院方自身不能处理的突发事故，服务商提供上门服务。现场维护的技术问题包括：（1）由于许可软件产品故障导致的死机、数据错误；（2）由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题。
3. 远程维护服务，根据医院提出的技术问题通过电话或互联网向医院提供问题解答和技术指导。医院可以通过email给服务商提供的固定邮箱发送电子邮件，与服务商联系解决软件安装、使用中遇到的问题，服务商须在2小时内答复，在 24小时内解决问题。 若遇升级信息、服务信息、市场活动等，服务商须第一时间告知医院。
4. 提供免费的软件升级服务，由于许可软件出现故障或服务商新增、优化功能而对许可软件进行更新换代。
5. 提供技术支持服务，服务商为了保障许可软件和系统正常运行，在服务时间内通过电话或互联网向医院提供的援助或技术指导。包括（1）澄清许可软件的功能和特点；（2）文档资料的澄清；（3）许可软件的操作指导；（4）通过电话或互联网确认、分析和改正错误。
6. 提供热线支持服务，服务商客户服务中心服务人员通过电话向医院提供技术问题解答。电话技术支持：7X24小时。
7. 提供咨询服务，为医院提供软件需求分析、优化，软件的整体和分期规划与设计，整体解决方案等专业咨询服务。
8. 培训服务 ，为医院提供专业的培训服务，协助我院提升自我维护和应用系统管理能力，实现系统的最大价值。
9. 实施服务 ，参照医院HIS系统的具体环境，提供有针对性的接口，实现简洁、高效的加载相关信息，达到供应商系统与医院HIS系统的高效集成。
10. 数据恢复服务，医院数据出现不可挽回损失时，服务商根据医院提供的备份数据，帮助医院进行数据恢复。

# 响应时间及考核

1. 服务商在接到医院通过电话、信函、传真、电子邮件、网上提交等方式提出关于软件的服务请求后，应在2小时之内给予响应并提供服务。
2. 服务商在判断问题后，若需要上门则根据紧急程度安排上门，原则上不超过24小时到达现场，如果是许可软件自身问题，应在到达现场12小时内恢复系统正常运行。
3. 维保考评，提交年度维保总结，包含日常维护内容、应用培训、需求处理效果等，根据感染管理科及信息统计科共同考核，根据维保质量、响应时间、问题故障解决时间、需求完成进度、巡检等进行考核打分，支付维护费用。

# 系统巡检要求

1. 服务器性能与存储空间检查；
2. 服务器系统错误日志；
3. 应用服务器运行状态检查，日志检查；
4. 数据库运行状态、数据库日志、表空间检查；
5. 备份计划执行情况检查；
6. 每年不少于2次例行巡检，提供巡检报告。

# 保密要求

1. 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。

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。