**成都市第五人民医院手麻系统维保服务项目市场调研参数**

一、概述

麻醉临床信息系统于2017年采购，期间经历两次升级，分别为2020年和2022年。麻醉临床信息系统为手术与麻醉中心和需要进行手术临床科室的使用，主要用于手术预约、手术排版、手术数据采集、手术记录等活动，是一种利用数字化技术为手术麻醉领域提供支持和服务的软件。截止2024年截止2024年8月12日免费维护期已到期，现需采购麻醉临床信息系统维保服务。

二、服务内容

1. 提供技术咨询服务，包括系统故障分析、常见问题解答等。
2. 提供定期巡检服务，定期预约上门巡检系统，对服务器、客户端、数据库、采集套件、推车、支架等软硬件系统故障排查，并按季度提供巡检报告；
3. 提供上门服务，根据采购人需求提供上门服务，配合采购人进行软、硬件安装，系统切换测试，设备恢复测试等。
4. 提供故障维护，配合采购人解决系统运行过程中由于各类问题产生的故障，包含不限于网络故障、服务器故障、计算机故障、操作系统故障等原因，并提交维护报告；
5. 软件维护，及时改进软件运行过程中新发现的软件错误，并提供软件维护说明。
6. 根据采购人需求，提供软件更新服务，修改并更新已采购模块的功能需求；
7. 提供系统优化服务，每半年为采购人提供数据库基本维护服务检查表空间使用情况、数据文件存储情况，清理垃圾数据，优化数据库运行参数，并提供优化服务报告。
8. 提供培训服务，软件需求更新造成软件操作变化时，对医生、护士及信息统计部进行培训，提供新功能使用说明书。
9. 日常维护：服务商需建立日常维护记录，定期与医院管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范。
10. 提供电话服务、远程服务、上门服务。
11. 服务要求
12. 远程支持：提供专人对接服务，提供专属电话服务对接，提供7×24小时远程支持或解决与分发软件技术问题；
13. 现场维护：电话服务无法解决的问题，应协调安排专业的工程师，工程师需在30分钟内与采购人取得联系，分析故障原因，通过远程技术服务处理故障，若远程技术服务无法解决问题，工程师6小时内到达医院，并进行现场维护，在24小时将问题解决或提供解决方案；
14. 提供应急方案：通过远程及现场无法修复的故障，工程师将提供应急方案，保障科室业务正常运行。