电子档案数据中心系统维护服务项目需求

一、需求概述

我院电子档案数据中心系统于2019年8月5日签订，服务期限为2019年8月5日至2020年8月4日，系统维护期即将结束，为保障我院电子档案数据中心系统的正常运行，现拟采购2020年8月5日至2021年8月4日的维护服务。

二、需求内容

1、日常维护：

（1）稳定运行保障：制定和调整系统检查和维护方案，保证在用各系统及其功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，保证系统运行的高效、稳定。

（2）系统错误修复：完成因计算机及网络升级、故障而引起的系统软件重新安装、数据修复，在1个工作日完成修复。

（3）系统数据修复：系统使用过程中，因用户误操作等原因导致的数据错误，查明原因和进行数据修复。在1个工作日完成修复。

（4）支持电子条目数据导入：提供电子条目数据导入工具或现场服务。

（5）实施培训：负责因各种原因变化增加的项目实施和人员培训工作。

2、修改调整：

根据甲方的要求改进或扩充信息系统使其更完善、适应环境的变化，并将这些修改调整加以实施、培训、后续服务。

乙方根据甲方所提出的需求，对软件进行本地化修改过程中，涉及数据库表结构，视图以及存储过程的变更，需要通过甲方信息部门的评审，评审通过后方可修改。

完善性调整：

（1）支持为达致符合政府规范、要求所必须进行的修改。

（2）在系统结构允许的范围内，根据甲方管理和业务变化做出必要的流程变更、功能新增、调整和修改，执行和实施信息系统软件升级。

适应性调整

维护期内，信息系统的应适应支撑系统软件（包括服务器端、客户端），如操作系统、数据库系统、浏览器等发生改变而做相应的调整。

2、系统集成服务

（1）系统维护：负责操作系统、数据库等系统平台软件的管理和维护。

（2）系统安全：负责医院档案管理信息系统安全性方案的总体规划、设计。

（3）数据备份：负责医院档案管理系统数据备份包括实时备份和系统安全性方案的设计和实施。

3、服务方式：

（1）乙方成立固定技术力量开展工作，指派专业人员负责，按时完成工作内容。

（2）以现场服务为主，其它电话、邮件指导、远程维护、技术交流方式不限。

4、服务时间：2020年8月5日至2021年8月4日。

5、服务响应要求

日常维护响应：

（1）工作期间（正常工作日8：00-18：00），信息系统故障响应时间不超过4小时，到达现场时间不超过1个工作日；

（2）非工作期间，信息系统故障响应时间不超过8小时，到达现场时间不超过2个工作日。

（3）乙方应提出故障解决方案，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间不超过2个工作日。

乙方应作出无推诿承诺：即乙方在收到甲方报修通知及要求后，须立即派技术人员到场，全力协助、使系统尽快恢复正常。

6、系统维护工作

（1）乙方须有完整的维护记录管理，确保所有问题提出及处理有记录，有供双方共同记录反馈的简捷的操作方式，达到经双方确认真实可信，可跟踪问题解决情况，查询所有维护记录，并可作为验收依据。

（2）定期（每季度）进行系统巡检，对系统运行的软硬件情况（尤其是数据库环境）进行监控，并出具巡检报告，针对潜在的风险应提供解决方案并实施。