**江油市人民医院**

**麦迪斯顿手术麻醉系统维护服务**

**项目名称：**

 麦迪斯顿手术麻醉系统维护服务

**预算：**

 5万/年

**合同年限：**

 2年

# 详细技术要求内容：

|  |
| --- |
| **1.维护内容** |
| 1.1 | 维护期内，需提供优质、高效的售后服务，保障系统稳定运行，主要内容包括：1. 免费技术咨询服务：全国免费服务电话，包括系统故障分析、常见问题解答等；
2. 定期巡检服务：定期上门巡检系统，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，并提交巡检报告；
3. 上门服务：根据需求预约上门服务，积极配合进行软、硬件安装，系统切换测试，设备恢复测试等；
4. 故障维护：积极配合解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行，并提交维护报告；
5. 软件正确性维护：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. 需求更新：根据需求，修改并更新在原采购合同范围内的功能需求；
7. 系统优化服务：每半年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；
8. 用户培训：软件需求更新造成软件操作变化时，对医生、护士及信息科工程师进行培训，应提供新功能使用说明书。
 |
| **2.维护方式、响应速度** |
| 2.1 | 1. 远程维护：7×24小时远程支持或解决与分发软件技术问题；
2. 现场维护：对于远程无法解决的问题，即时安排工程师，工程师30分钟内与客户取得联系，分析故障原因，提供电话指导或远程服务，若远程无法解决问题，工程师4小时内到达医院，并进行现场维护；
3. 应急方案：对于短时间内无法通过远程及现场修复的故障，工程师将提供应急方案，保障科室业务正常运行。
 |
| **3.回访质控、文档管理** |
| 3.1 | 1. 定期回访：针对工程师处理问题的质量及服务态度进行定期回访，控制服务质量；
2. 满意度调查：每年通过电话访问或问卷调查的方式，针对产品质量、服务质量进行满意度调查，收集建议，改进产品与服务。
 |
| 3.2 | 提供和完善服务工作文档。 |
|  | **4.信息安全** |
| 4.1 | 1）严格按照《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》、《中华人民共和国计算机信息网络国际联网管理暂行规定》、《江油市人民医院计算机网络系统安全制度及管理办法》等相关条例，对维护期间所涉及的数据信息严格保密，签订《江油市人民医院信息保密协议》并严格遵守。 |