**附件2：《维护服务内容与相应要求》**

**（一）维护服务内容**

包括但不限于系统的日常操作指导、软件Bug维护、软件误操作修复、维护性配置调整、系统之间数据交互的接口维护服务，所承建的其他接口项目的维护，应用软件系统必要、必须且符合产品发展方向的客户化需求修改；应用软件涉及的接口的运行维护；相关报表的制作或修改；协同医院做好结构化病历模板的维护；按医院要求做好病历首页、病历质控的优化。

1.1 稳定运行保障：保证各软件模块和接口功能的完整及正确性，能承受不断增加的业务和数据压力，有效处理业务繁忙时期经常发生的系统卡顿问题，必要时，对数据库进行优化，保证系统运行的高效、稳定。一旦发生模块或接口运行故障导致相应业务处理或管理工作无法进行，按规定时间处理好故障。

1.2 程序错误修改：保证各软件模块和接口在使用过程中一旦发现有错误（程序bug），按规定时间改正程序错误。

1.3 系统数据修复：保证各软件模块和接口使用过程中，因用户误操作等原因导致数据错误，按规定时间查明原因和修复数据。

1.4 升级服务：

（1） 根据院方对系统的需求提供升级服务，紧密切合医院管理要求，升级前需结合医院当前使用版本做好充分的测试，测试不应只局限于升级内容，须进行全流程的测试，必要时安排开发人员到现场，直至升级故障全部处理完毕，系统运行平稳。

（2） 做好相应的升级台账，如升级内容、突发故障、升级结果等，并打印纸质文件交信息数据部签字确认。

1.5 7\*24小时电话响应，如遇问题按照“（二）问题分类和响应标准”严格执行并处理。

1.6 培训服务：根据院方需求，每年度到院开展不少于1次的技术培训服务，根据院方提出的需求制定培训内容，并做好培训台账，由信息数据部签字确认。

1.7 提供巡检服务，全面保障系统持续稳定运行。每季度对系统进行全面检测，确认系统运行状态，检查系统错误记录，排除隐患故障，并进行系统保养工作及提出预防措施，做好维护总结报告反馈给医院信息主管部门（季度）。巡检内容包括但不限于

（1）服务器检查：

1).系统日志检查；
 2).磁盘空间检查；
 3).杀毒软件检查；
 4).性能使用情况检查；
 5).IIS日志检查；

 6).应用程序池设置合理性检查；
 7).应用服务文件规范检查。
（2）数据库检查：
 1).日志检查；
 2).作业检查；
 3).接口检查；
 4).存储过程检查；
 5).备份及空间检查；
 6).系统业务表检查。

1.8 合同期内，配合院方的个性化需求开发及程序、流程设计优化，软件开发部分现场需求调研时需派工程师来院配合调研讨论需求的必要性及可实施性，以保证需求的合理及降低开发的反复性，且需与院方协定好时间安排，且需严格按照时间节点按期完成软件修改。

**（二）** **问题分类和响应标准**

1. A类问题

1.1 严重影响整个系统运行，导致系统不能正常运转，业务处理错误严重且工作流程不能正常进行等；此类问题保证在最短的时间内予以解决；

1.2 在任何时期当软件系统出现A类问题时，中标人的资深工程师在2小时内到达现场，与采购人系统维护人员、驻场工程师一起确定问题原因，并对实际问题给出详细解决方案；4小时之内处理完问题，保证系统正常运行；

2. B类问题

2.1 影响系统部分功能，但不会导致整个系统瘫痪，例如个别模块运行异常、性能下降或非关键业务处理错误，工作流程可能受影响但可以继续运行。此类问题在发现后应该及时着手解决，并在较快时间内予以解决；

2.2 在任何时期当软件系统出现B类问题时，中标人的资深工程师将在4小时内到达现场，与采购人维护人员、驻场工程师确认问题原因，在12小时内针对实际问题给出详细解决方案，并处理完问题，保证系统正常运行；

3. C类问题：对系统运行影响较小的问题，但为了系统日后的正常使用必须加以修改或完善；此类问题中标人需要同采购人系统维护人员进行协调，在确定具体的解决方案后，按照双方约定的时间计划按时完成修改或改进工作；

4. D类问题：不属于系统错误或故障，而是用户对系统功能、操作方式的咨询，或提出的不影响当前业务运行的功能优化建议。对于此类问题，需要由合作双方来协商制定修改计划进行；

5. 在服务保证期内当软件系统出现C类问题或D类问题时，中标人在接到采购人书面形式的正式通知后的8小时内，维护人员需确定问题原因，在1个工作日内与医院协商出具体解决办法和时间安排，并着手按照计划进行修改，保证在约定时间内完成问题解决。

**（三）其他服务要求**

1. 售后服务应遵循甲方的安全管理制度和条例。

2. 安全保密

（1）中标供应商须与医院签订保密承诺书。

（2）中标供应商承诺遵守保密相关法律法规，不向中标供应商及所投软件系统厂商内部无关人员及任何第三方泄露双方在执行合同过程中了解到的采购人任何信息。未经采购人同意，中标供应商及所投产品厂商保证不在系统中植入无关信息（包括但不限于广告、中标供应商及所投产品厂商或第三方的推广信息等）；

（3）中标供应商承诺遵守保密相关法律法规，在双方合作过程中，保证对在工作中知悉到的（不论是采购人提供的还是偶然获得的）任何的业务、技术、管理、患者相关信息，以及为本项目而向供应商披露的文件、资料和业务、管理、技术、患者相关文件，负有严格的保密义务，不得以任何形式予以公开、发表或向任何第三方提供、泄露；

（4）禁止以直接、间接、口头或书面等形式提供或涉及的医院工作事项内容，均属于保密范畴；

3.其他要求

（1）在合同履行期间，不遵守承诺或达不到甲方要求，甲方有权解除合同，其一切责任由乙方负责，不得以任何理由向甲方提出任何索赔要求。若给甲方造成损失，甲方有权向乙方提出索赔。

（2）因本项目所涉及系统的框架、核心技术及平台源代码均为系统开发公司自主研发，拥有独立知识产权，故为保证系统的安全性和完整性、故障处理的效率性和便利性，中标方必须依法取得本项目所涉及系统开发公司的授权书。授权书由中标方自行取得，且由此产生的费用自行承担 。（合同签订时提供授权书，加盖投标人公章，若未提供，采购方有权拒绝签订合同。）

（3）必须具备独立完成整体项目的能力，不允许分包、转包。

（4）投标总报价包括满足本项目要求的服务期内所发生的一切费用。