**中医治未病健康管理系统维保服务项目需求表**

**一、服务事项及服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务事项 | 服务内容 |
| 1 | 应用运维 | 熟悉现用中医治未病健康管理系统的业务流程和所有功能模块应用场景，提供现用中医治未病健康管理系统软件升级服务、系统日常故障排除。 |
| 2 | 数据运维 | 熟悉现用中医治未病健康管理系统数据结构，确保现用报表正常运行和数据完整性及准确性，确保按时、按要求完成。 |
| 3 | 服务器运维 | 定期对服务器进行安全检查，保障服务器的正常运行，配合医院进行服务器搬迁、服务紧急恢复、补丁修复服务器操作系统漏洞等。 |
| 4 | 巡检 | 对医院中医治未病健康管理系统相关的服务器、网络、软件、接口等开展一年两次的巡检服务，巡检完成提供相应记录单。 |
| 5 | 安全整改 | 配合单位利用漏洞扫描工具、人工渗透测试以及国家漏洞库最新漏洞通报等手段，持续进行漏洞监测和恢复工作，并根据需求进行整改。 |
| 6 | 测评整改 | 运维服务商需密切配合医院完成网络安全等级保护和商用密码安全性评估的各项评审工作，并确保整改措施满足国家相关要求。如医院开展国产化、信创改造等工作，运维服务商将无条件提供必要的技术支持和协助。 |

**二、运维内容**

1、远程技术支持服务

乙方将设立技术支持／售后服务热线电话。用户可通过拨打服务热线电话进行故障保修或技术咨询。同时，乙方将提供技术支持中心负责人的手机，该手机24小时开机，提供全年7＊24小时的全天候售后服务。

另外用户可通过即时通讯工具QQ、微信、邮件等通信方式获得售后支持服务。

2、响应机制

维护期内，乙方为甲方提供远程服务；当系统发生重大故障并远程无法解决时，乙方指派的工程师在12小时内到达现场，进行维护并在6小时内解决问题。在接到非紧急现场服务请求并远程无法解决请求服务时，24小时内做出响应，指派的工程师在8小时内进行维护解决问题。维护完成后向院方提交系统完整的故障报告。

3、现场服务

在维保期内，乙方对软件提供定期的预防性维护和临时性紧急维修服务；乙方提供每半年一次的巡检服务，指派专人对系统进行全面检测，分析软件运行情况。

4、系统升级和系统改造

系统在产品质量保证期内，乙方提供免费软件升级，不收取额外费用，乙方每半年一次对所有在网络设备进行软件版本普查，免费对系统进行现场升级。

在运行期间，由于甲方原因需要对系统进行重大调整，需要双方共同确认改造方案和技术人员配备方案。

5、技术培训

根据系统运行和日常维护工作情况，结合用户对今后系统发展规划和需求，有针对性的提供有关培训和咨询服务，提高用户系统维护人员的技术水平和业务人员的业务素质。乙方将派遣资深技术工程师到用户工作现场，对各种技术问题和软件的安装及配置方法，进行现场指导和培训。

6、紧急情况处理

提供了24小时开机的专职服务工程师和项目经理手机，任何时候客户都可

以及时找到最具经验的专家，防止问题处理的任何环节出现延迟，以尽快解决问题。

7、维护程序

在用户需要技术支持服务时，可以以热线电话或者电子邮件的形式通知技术服务中心，技术服务中心的技术人员将在第一时间与用户联系，了解用户的准确需求，针对运行问题，技术人员将会对问题的相关现象进行详细记录，同时为用户提供解决方案，或者告知明确的答复时间，随后组织相应的技术力量对问题进行分析，制定解决方案。此外，乙方将为用户提供每半年一次的巡检服务，指派专人对系统进行全面检测，分析软件运行情况。

在系统运行过程中，出现的故障主要存在以下几类：操作错误、配置错误、通讯线路错误或硬件故障，技术服务中心在得到了用户的故障服务请求之后，将搜集充分的故障信息，分析故障的种类，根据不同故障采取相应的解决方案，视具体情况对用户进行电话支持或者现场服务，必要时协调原厂商的技术人员共同研究并解决问题。