一、项目名称：手术麻醉管理系统维保服务

二、项目预算：4.5万元/年

三、维护服务要求

1.维护内容：

（1）日常故障处理（由于软件引起的一般信息系统故障处理）

（2）重大故障处理（系统瘫痪、服务器崩溃、速度异常慢等影响使用的重大问题）

（3）系统重新安装（更换服务器等需要重新安装信息系统软件）

（4）软件问题修改（信息系统软件潜在问题（Bug）修改）

（5）软件适应性修改（在软件功能需求不改变原有工作和管理流程的情况下，对软件进行小范围的修改）

2.维护要求：

（1）400远程电话支持：电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

（2）故障维护：指配合院方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，供应商负责维护，以维持系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法以及建议。

（3）软件正确性维护：指软件运行过程中新发现的软件错误，供应商负责维护及时改进并且通知院方，并且提供软件维护说明。

（4）用户培训：负责系统的培训与指导；指软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象包括医生、护士和信息科工程师，并提供新功能使用说明。负责麻醉科的骨干人员和网络管理人员的应用及维护培训，使网络管理人员熟练掌握监护设备联机的基本原理和常见故障排除的技术。

（5）定时巡检：要求供应商每季度一次的定期现场巡检，对用户应用软件的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。但该检查必须经过院方的许可。

（6）需求的更新：指国家卫生部统一规定必须具备的表单，并且在合同范围内的功能，供应商和院方共同协商，确认功能要求后，将及时完善到系统中。院方在实际工作中产生的、需要系统更新的版本内的相关功能，经双方友好协商后，共同签署附加实施协议，再予以完善到系统中；超出功能范围的内容，经双方友好协商后，按协商价格收取相应费用。

（7）系统建设建议：指系统在运行过程中，供应商不定期地向院方提供科室软件建设建议方案。

（8）客户回应承诺：在维护期内，如软件系统故障，供应商需在接到通知后30分钟予以响应，共同协商解决方案。若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在4小时到达院方指定现场。工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求6小时内排除故障。如院方因软件接口或需求修改要求工程师现场维护的，供应商应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，并经院方批准后，遵照方案和时间表严格执行。

（9）文档管理：提供和完善“麻醉临床信息系统”的服务工作文档（指软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

3.技术规范：

采用国家现行相关的国家标准和行业标准，采用行业标准的不得低于国家标准。