

维保服务内容要求

一、技术支持服务

- 1、远程技术支持：系统提供 7x24 小时的电话机远程支持服务，承诺接到故障通知后 1 小时内电话响应。
- 2、现场技术支持：紧急情况下，2 小时内进行故障处理，48 小时内排除故障。

二、系统日常维护及优化

- 1、日常维护：工程师对系统进行日常维护，确保系统正常运行，包括但不限于软件故障处理、系统更新、系统培训、数据备份与恢复等。
- 2、数据更新：定期上门（或远程）更新数据库，每年提供 2-3 次系统更新。
- 3、数据维护：负责对系统资源内容进行增补和修订，并将增补和修订数据提供给甲方。
- 4、软件升级：每年提供 2-3 次系统更新。
- 5、故障处理：在使用数据库过程中出现任何问题：如数据丢失和病毒破坏等，承诺七个工作日内免费解决和恢复，并提供系统提供 7x24 小时的电话机远程支持服务。
- 6、网站运行：负责网站的正常运行和网站数据的正常更新。
- 7、人员培训：负责为甲方使用人员免费提供技术培训，并发放系统操作手册及操作视频。

三、数据管理

- 1、数据备份：定期检查服务器备份机制，确保数据备份的完整性和可用性。
- 2、数据恢复：在数据库丢失或损坏的情况下，提供数据恢复服务，确保数据的完整性和安全性。

四、系统培训

- 1、提供合理的培训方案，负责为甲方使用人员免费提供技术培训，并发放系统操作手册及操作视频。
- 2、每年提供为期 1-2 天的产品培训服务。

五、服务要求

- 1、严格遵守医院的信息安全规章制度要求及做好相关保密工作。
- 2、按年度提交系统维护内容。
- 3、护理系统和排班系统，在使用过程中会不断增加新需求，如各种统计分析报表，各种表单，各种质量检查标准，医院为简化工作而新增的部分新功能，以及医院员工操作方面导致的数据等问题。
- 4、与医院其他平台数据对接问题等。
- 5、根据医院使用需求，结合行业规范与实际操作场景，提出的问题及需求处理的行具体预计完成时间框架，确保服务响应的透明性与高效性。

预算控制价 2.8 万元