**消毒供应中心追溯管理信息系统维保服务**

## 项目内容：

对我院消毒供应中心追溯管理系统提供维护保障等服务。并根据定期维护、培训、客户化实际情况填写相应表格（附件：1，附件：2，附件：3）并通过邮件确认。

## 主要服务内容：

2.1.定期维护

为保证我院消毒供应中心追溯管理系统正常运行，维保商须每季度对我院消毒供应中心追溯管理系统服务器进行系统安全检查、数据库备份检查、系统优化，可远程处理。

2.2.技术咨询

为保证我院正确应用软件商所提供的产品，维保商需提供产品应用、技术、二次开发等方面的咨询及远程协助服务。

2.3.错误修正

我院在应用软件商提供的软件产品的过程中发现错误，将及时地记录应用环境及操作过程，以书面（包括电子文档）的方式报告发送给维保商，维保商应及时修正错误。

2.4.版本升级

在服务期内，如遇同架构的软件产品有升级版本，根据我方需要，维护商提供免费升级，并提供完善的后续服务。升级服务包括应用程序升级、数据恢复、升级培训。为满足和适应国家相关规定所做的客户化修改，应免费提供相应的技术支持，并及时完成。

2.5. 工作文档

提供和完善的服务工作文档（指软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

## 服务方式

3.1.提供服务联系电话，确保7\*24小时畅通。

3.2.提供互联网在线支持:通过邮件、QQ、远程桌面工具等解决我院的相关问题。

3.3.远程维护:在我方允许的条件下，在我方指定的时间内，在我方监管下，维护商可以通过远程登录进入我院的消毒供应中心追溯管理系统服务器为我方解决有关问题。

3.4.远程协助无法完成维护工作时，必要情况下提供前述服务内容的上门服务。

## 服务期限

服务期限为合同签订次日起1年内。

## 管理制度

采取严密的安全措施，防止无关用户进入系统。

定人管理，禁止非本部门人员操作或从事与本部门业务工作无关的工作。

## 数据管理制度

对维保人员加强经常性的信息系统安全管理教育和培训，增强系统安全防范意识。

要求严格执行系统管理工作流程、业务需求变更处理流程，通过良好的制度管理，将引发故障的可能性降低到最小。

对操作系统以及数据库的各级用户的口令严格管理，杜绝任何形式的密码盗用。

根据信息管理职责划分，可分为计算机系统管理员与业务操作人员。其中需要严格规范每一级别计算机系统管理员的数据操作权限，同时根据不同业务操作人员所操作的业务模块的不同，进行角色划分和表操作的合理授权。

加强数据备份工作的检查和管理，防止在出现任何数据故障时，能够进行快速、完整的数据恢复。

## 应急预案

出现以下几类突发性问题——设备损坏、线路故障、系统错误、操作失误、病毒破坏及非法入侵，针对以上情况提供相应的紧急情况技术支持，必要时给予现场技术支持。

1．紧急情况处理流程

提供了24小时开机的专职服务工程师和项目经理手机，任何时候都可以及时找到服务工程师对紧急情况进行处理。

2．重大情况的处理

对于对业务造成较大影响，较为复杂的紧急情况，有危急情况处理体系，能快速调动相关资源，尽快解决问题。

3. 灾难应急处理流程

对于灾难应急处理：

(1)制定应急计划

(2)应急恢复流程培训

(3)应急业务恢复

4. 安全事件应急处理流程

5．紧急情况技术支持：

设备损坏处理：

帮助医院设备维修人员一同调试，保障系统正常运行。

系统错误：

根据错误原因针对系统进行分析，及时修复。

操作失误：

提供系统备份、恢复培训，在出现问题时，指导或协同用户完成系统恢复工作。

非法入侵：

提供系统专用工具培训工作，使用户掌握漏洞扫描、线路监控等技术，从而定期排查系统的安全隐患。对于已经遭受入侵的系统，为用户提供相应解决方案。封闭系统的入侵根源。

应急响应

在全面安全策略的保护下，系统出现紧急情况的可能性大概有如下情况：

数据库系统故障补救

数据库系统故障情况下，采取策略保障数据库正常运行的，如果需要数据库DBA人员手工恢复，则及时系统安排DBA人员及时修复。

应用系统故障补救

在正常运行过程中，如出现系统故障，第一时间解决，不影响业务办理。

## 培训方案

系统开发和管理员培训

培训对象：信息科系统管理人员。

培训人数：2～3名。

培训项目：医院信息系统的操作使用及管理、操作系统的安装及常见故障的处理，数据库系统的安装及常见故障处理，服务器的配置及常见故障处理、网络配置及常见故障处理、数据库的备份与恢复技术、维护功能及突发事件应急处理等。

培训目标：使系统管理员能够独立完成软件的设置、管理、故障恢复、应急处理等，使系统管理员能够在软件完全崩溃后完成恢复操作，能够进行日常的数据库备份及恢复操作、能够独立处理常见突发事件及操作员提出的常见操作问题。

## 违约责任

维保服务期内如果因乙方原因造成未能按合同约定提供服务（含提供服务达不到合同要求），由此造成的损失由乙方承担。

甲方违反合同约定，未依照本合同的规定及时付款，造成乙方经济损失的，甲方应承担违约责任，并给与乙方经济补偿。

服务期间，乙方人员违反甲方规章制度，造成损失的，乙方应赔偿甲方的全部损失，并无条件更换服务（技术）人员；乙方人员操作不当或违规操作造成甲方设备、设备损坏的，乙方应承担损坏设备、设施的全部恢复责任，否则，甲方有权单方面中止本合同的履行，并依法追究乙方全部责任。

## 付款方式：

每半年服务期作为一个考核周期，按照服务内容、服务条款，进行考核，一个考核周期结束，按考核结果支付年度服务费的50%的全部或部分。

如果服务结果不能达到约定要求，经核实无误，给予警告或扣除相应比例服务费的处罚：

普通问题：给予警告，同一问题3次警告后扣除服务费1%，

如果造成严重后果或损失，扣除年度服务费3%。

紧急问题：给予警告，同一问题2次警告后扣除服务费3%如果造成严重后果或损失，扣除年度服务费5%。

重大问题：给予警告后扣除服务费5%，如果造成严重后果或重大损失，扣除年度服务费10%或终止合同。

灾难问题：扣除年度服务费10%或终止合同。

原则上，如果无重大服务问题发生，每半年服务期作为一个考核周期，如果发生重大服务问题，考核周期可调整为按季度或月，服务费支付比例也做相应调整。

附件：1

青海红十字医院维护项目运行表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 日期 | 维护工程师签到 | 服务器运行情况 | 系统运行情况 | 医院信息科签字 | 备注 |
|  | XXX | 正常 | 正常 |  |  |
|  | XXX | 正常 | 更新 |  | 已处理 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

附件：2

**青海红十字医院**

**系统培训服务培训人员签到表**

|  |  |
| --- | --- |
| *培训内容* |  |
| *培训日期* |  |
| *序号* | *姓名* | *工号* | *科室* |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

附件：3

**青海红十字医院客户化维护报告**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 医院名称 | 青海红十字医院 | 提出科室/人员 | 药房/XXX  |
| 维护工程师 |  | 提出时间 |  |
| 完成时间 |  | 模块名称 |  |
| 详细需求 |
|  | 问题类型：1、BUG问题 2、反复BUG 3、新功能 4、特殊需求 | 1 | 时间要求 |  |
|  | 需求描述： |
|  | 需求分析： |
|  | 需求修改方案： |
|  | 结果： |
| 备注： 以上客户化需求为医院的最终需求；承诺于 年 月 日之前提交修改后的软件并进入现场调试。 |