附件1：医院感染实时监控系统维保

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 医院感染实时监控系统维保 | 国别品牌 | 杏林 |
| 规格型号  | V12.0.0.0 | 数 量 | 1套 |
| 代理公司 | 杭州杏林信息科技有限公司 | 联系方式(姓名、电话) | 王诗雨18158519286 |
| 设备概况 （用途、性能、主要技术参数） | 用途性能：医院感染控制科使用的杏林医院感染实时监控系统，主要是监控医院感染控制情况。维保期将过，为保证系统更好的运行，需进行续保。技术参数：一、服务内容确保系统软件正常运行。确保数据安全。每季度向院方信息科和使用科室进行一次系统运行状况调查，收集和分析系统运行中的问题，并提供相应情况分析报告，对于收集的问题提出解决方案和解决时间。根据医院业务发展需要，配合完成本合同维保信息系统的预警、迁移、备份、应急方案、服务器升级、存储扩容等工作。确保信息系统兼容当前主流软件环境和硬件环境。负责对原有功能的完善。乙方负责维护与业务相关的集成服务，甲方无需另行付费。可根据业务发展，提供系统升级和扩容方案，以保证甲方的系统能保证满足发展需求。咨询服务。帮助解答使用方提出的系统相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供等。提供免费二次开发。提供技术支持，包括邮件、微信、电话、远程、现场。二、服务要求系统问题的严重级别：

|  |  |
| --- | --- |
| 紧急 | 系统完全瘫痪，导致甲方整体流程中断，主要指：服务器系统故障，数据库不可访问、数据库数据丢失等。 |
| 高 | 系统正常运行，不影响甲方整体流程，但某些主要功能出现问题，主要指：科室主要流程受到影响，工作站软件出现频繁死机或者卡顿，严重影响科室工作。 |
| 中 | 系统正常运行，甲方科室流程正常，某个工作站或某些功能出现问题，部分数据不准等。 |
| 低 | 系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某个小功能偶尔工作不正常，非常少量数据不准等。 |

将根据问题的严重级别，在以下相应的响应时间内首先通过电话或远程协助帮助解决问题，如果不能远程解决应提供现场服务。响应方式：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 响应方式 | 紧急 | 高 | 中 | 低 |
| 电话 | 及时 | 30分钟内 | 1小时内 | 24小时内 |
| 远程协助 | 30分钟内 | 1小时内 | 12小时内 | 24小时内 |
| 现场 | 6小时内 | 12小时内 | 24小时内 | 48小时内 |

每周七天,每天二十四小时支持服务(7\*24)。要求维护期内至少每年一次到现场进行软件巡检、升级服务，医院使用的系统版本为：研发单位301医院当年研发的最新功能。维护期内要求提供免费二次开发，累计开发工作日不高于7日。能提供符合医院要求的安全机制确保本系统及所连接的系统的数据安全，保证数据不被非法利用和盗用。在质保期内，如果乙方的产品技术升级，乙方应及时通知甲方，如甲方有相应要求，乙方应对甲方购买的产品（小版本范围内）进行免费升级服务。维保方相应负责人在维护人员有变动，维保期限到期及任何变动情况出现，及时提前告知院方。三、验收方式验收时需提供季度巡检单，确认各个季度所提出的问题已经解决后，甲乙双方工程师及使用科室设备管理人员签字验收，并提供检修或维护保养报告存档。四、付款方式分两期付款：合同生效之日开始计算，满12个月验收合格，甲方凭乙方开具的全额发票支付当年维保全款。合同生效之日开始计算，满24个月验收合格，且完成价格审定，乙方最终按照审价金额（以审计办或第三方审价机构出具的审价资料为准）作为结算金额，支付项目尾款。 |