附件1：银医一卡通系统维保

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | 银医一卡通系统维保 | 国别品牌 | 武汉源启 |
| 规格型号  | / | 数 量 | 1套 |
| 代理公司 | 武汉源启科技股份有限公司 | 联系方式(姓名、电话) | 耿娜、13657268678 |
| 设备概况 （用途、性能、主要技术参数） | 用途性能：我院银医系统是武汉源启科技股份有限公司2014年5月完成实施部署，主要负责我院自助机缴费、自助机预约、门诊缴费、账务平台、外联平台、消息中心等门诊核心业务的信息系统，现免费维保期已过，需公司提供相关信息系统的维保技术参数：一、服务内容及要求主要负责门诊自助机挂号、预约、缴费等门诊服务的信息系统的维保。二、服务要求1.确保维保信息系统的各软件运行正常。2.确保数据安全。3.每周向院方的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且明确解决时间。4.根据医院业务发展需要，配合完成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。5.确保信息系统兼容当前主流软件环境和硬件环境。6.原有功能的完善。7.根据医院业务发展情况，成交人负责与本系统相关的集成或接口服务，医院无需另行付费。8.外联平台运行维护，包括相关业务系统以及辅助软件提供日常维护。9.银医自助机系统相关软件的日常维护以及其他临时性维护工作的日常维护。10.根据财务需求，完善和完成平台的对账功能，增加和修改平台报表，便于财务管理和查看医院账务。11.根据医院预约挂号的业务灵活性，不断完善和修改分时排班系统、预约系统，防止号源被号贩子垄断，在保持强大和灵活可变的同时，保证系统的稳定，让患者和医务人员更加的满意。12.根据医院各系统使用情况提供统计数据，反应系统各模块使用情况。13.根据用户和相关医务人员的使用体验和意见反馈，不断保持系统维护和更新。同时站在患者使用习惯的角度来考虑让自助机更具有人性化，方便患者操作，引导患者进行预约挂号和相关操作，保证全流程操作简单，目标明确，页面简洁明了。14.软件系统本身出错，提供软件本身问题（例如Bug引起的问题）的维护服务。15.维护问题后提供详细的问题记录，包含故障描述、原因分析、解决方案，并跟踪解决结果。16.根据系统问题的严重级别作出相应的相应系统问题的严重级别：

|  |  |
| --- | --- |
| 紧急 | 系统完全瘫痪，导致医院整体流程中断，主要指：服务器系统故障，数据不可访问等。 |
| 高 | 系统正常运行，不影响医院整体流程，但某些主要功能出现问题，主要指：医院科室主要流程受到影响，工作站软件出现频繁死机，严重影响科室工作。 |
| 中 | 系统正常运行，医院科室流程正常，某个工作站或某些功能出现问题。 |
| 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。 |

（1）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网络帮助解决问题，如果不能远程解决应提供现场服务；

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 响应方式 | 紧急 | 高 | 中 | 低 |
| 电话 | 及时 | 30分钟内 | 1小时内 | 24小时内 |
| 网络 | 30分钟内 | 1小时内 | 12小时内 | 24小时内 |
| 现场 | 12小时内 | 24小时内 | 48小时内 | 72小时内 |

（2）紧急故障现场处理每周七天,为项目提供7\*24小时的电话热线服务、免费维修服务，当软件系统发生故障时，提供系统自动报警或者医院人工报故障，公司根据故障分类，及时派遣软件服务工程师进行处理。（3）在日常电话咨询、QQ、邮件支持常规性咨询内容《软件使用方法、系统维护知识、扩展性开发知识等》，属于非紧急性内容可以通过电话、QQ或邮件方式进行沟通和支持。（4）软件主动升级或小的修改调整公司及时修正软件Bug并根据医院及用户的反馈意见，不断优化软件系统，使之达到最佳运行效果；同时，若根据政策需要，对软件进行非结构性调整（不进行根本性变化，不增加大的功能模块），公司承诺及时响应并提供修改服务。（5）公司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时，需及时告知医院。三、验收方式验收时公司需提供季度巡检单，确认各个季度所提出的问题解决后，公司和医院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、支付方式分三期付款：合同生效后30天内甲方凭乙方出具的正规发票，支付合同款30%，第一年年末经年度验收合格后，支付合同总金额的30%，第二年年末经年度验收合格后且完成价格审定，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。 |