**中山大学附属第一医院广西医院信息类维保服务（急诊信息管理系统）需求**

1.提供已使用系统范围内的功能需求调整和修改。在不涉及系统整体结构及模块结构改变的情况下，服务方需按照科室需求调整、修改与完善现有系统功能（如与HIS/EMR系统进行信息同步等）。

2.协助医院建立日常维护记录，定期与医院信息系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度。服务方需帮助医院建立日常维护记录制度和系统管理规范。

3.提供数据调整服务，对系统出现错误数据的情况，协助医院系统维护人员查找原因，并在约定时间内完成纠错。

4.服务方提供系统管理及维护培训服务，根据医院需求可对业务人员进行岗前的技术培训。

5.服务方需提供至少一年2次的巡检服务，到医院现场检查系统模块运行情况，与医院信息维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给医院提供巡检报告。

6.提供远程运维服务。服务方提供维护热线及微信运维群，对日常的运维问题给予及时的系统支持，提供 7\*24 小时服务。

7.服务方应当提供灾备服务或制定网瘫应急预案。

8.当系统发生一般性故障（不影响系统正常运转的故障），但医院的业务尚能正常运转时，服务方应在 2 小时内做出响应，在响应后 7 个工作日内提出解决方案，并在双方配合下解决问题。

9.当医院提出增加、调整或修改系统需求时，服务方应在24小时内做出响应，在响应后 30 个工作日内提出解决方案，并在双方配合下解决问题。

10.当服务器故障影响业务正常使用时，应协助医院对服务器进行迁移，重新迁移系统到新服务器；或者协助配置网络资源，确保业务正常运行。

11.提供数据库巡检和运维服务，定期巡检数据库，并对潜在的问题进行有效防范，及时通知医院数据库运维人员，共同解决存在的问题。

12、维保期为一年，从签订合同时算起。

#