**航天院区会议室信息系统维保服务需求**

# 运维保障内容

针对医院航天院区大会议室、小会议室和小会议室拼接大屏等涉及到的各个子系统标准硬件、定制化业务软件和硬件系统进行统一的故障处理、迭代升级及日常运维保障服务。

# 响应时间要求

* 服务响应时间：

A、电话或远程响应：30分钟内。

B、现场响应：48小时内。

对引起运行问题的软件进行检查和分析，并纠正潜在的软件缺陷或Bug;为医院正常使用软件提供支持，如疑难解答，操作指导，系统恢复等。质保期内出现系统故障问题，接到通知后30分钟内电话或远程支持，解决问题；如远程不能解决的问题，供应商提供现场响应，安排工程师48小时内到医院现场解决问题；因人为因素导致的问题，供应商亦负责修复；

* 服务响应人员：

成都本地常备至少一名专业的技术服务人员支持，同时根据项目涉及的定制软硬件系统能随时协调调动原厂进行配合处理，包括涉及到的软硬件相关产品的维修服务。

# 运维服务需求规划

运维服务规划如下:

要求服务提供商有对口人员，为相应内容提供优质、高效的的售后及技术支持服务;

为本院提供合同期内7×24小时的技术支持服务；

1、在提供服务期间因为软硬件系统本身原因导致系统不可用，服务方全程跟踪，确保问题快速解决。

2、服务期内服务商负责对相应软件进行系统现有功能升级、版本更新迭代和必要的现场技术，其中涉及的（如部件费、人工费、差旅费等）由服务提供方自行承担。

3、要求同时提供远程技术支持/现场上门服务制度。

* **维保服务范围**

1. 服务期间，要求服务商定期对我院本要求服务内容的设备及平台使用情况、运行情况、安全环境、潜在风险等问题进行定期巡检，并纠正潜在的软件缺陷或Bug;
2. 为医院正常使用软件提供支持，如疑难解答，操作指导，系统恢复等。
3. 服务期内出现系统故障问题，服务商在接到通知后30分钟内电话或远程支持，解决问题；如远程不能解决的问题，服务商提供现场响应，安排工程师48小时内到医院现场解决问题；本院在进行重要活动期间，服务商将根据活动要求提供服务工程师现场技术支持服务。

4.处理院方因业务流程调整或政府政策性要求的接口对接。

* **服务响应时间：**

A、电话或远程响应：30分钟内。

B、现场响应：48小时内。

* **技术支持**

服务期内，提供接口人售后服务热线，**7x24小时电话技术支持，**确保工作时间为医院提供技术支持咨询服务。并对不同等级的故障呼叫，给予不同的响应。通过故障在线检测的技术支撑，第一时间主动对维保涉及到的产品进行质量跟踪并定期对使用单位电话回访。

# 缺陷管理

缺陷管理是管理在系统运行中发现的错误的修改工作。发现的缺陷将被记录，而且修正过程需要被严格监控。

* **缺陷跟踪系统**

为在系统运行过程中，能够即时提交缺陷，管理缺陷，分配、更新缺陷跟踪记录，必须建立缺陷跟踪机制。缺陷的管理包括：

* 缺陷发现
* 缺陷提交
* 缺陷分级
* 缺陷分配
* 解决缺陷
* 再测试
* 缺陷修正发布和完成

# 其它维保涉及的支持

由于服务内容中涉及部分定制开发的系统，服务商应能协调经验丰富的高水平的开发人员，对在使用的系统在服务期内提供系统维护与技术支撑；

项目里定制软件运行支持方案将涵盖以下几个方面：

1. 技术支持：服务商能协调并提供24小时不间断的技术支持，确保定制的系统在运行过程中出现的任何技术问题都能够得到及时解决。

2. 维护和更新：服务商能协调和提供定期的维护和更新服务，以确系统持续的稳定性和安全性。

3. 培训和指导：服务商能提供全面日常使用培训和指导服务。