**成都市公共卫生临床医疗中心医院营养诊疗系统**

**维保需求**

成都市公共卫生临床医疗中心医院营养诊疗系统，包括营养门诊管理系统、住院营养诊疗系统，医院营养诊疗系统维保服务需求：技术咨询、故障处理、数据维护、用户培训、巡检服务、性能优化、应急保障等维护服务支持，确保营养诊疗系统各子系统及其功能模块的正常稳定运行。

**一、营养诊疗系统功能包括：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **大类** | **子系统** | **数量** | **主要功能模块描述** |
| 医院营养诊疗系统 | 营养门诊管理系统 | 1套 | 营养筛查、评估、膳食调查、食谱编制、营养治疗、营养门诊报告、门诊档案中心等 |
| 住院营养诊疗系统 | 1套 | 患者管理、营养筛评、营养治疗、营养病历、肠内营养制剂中心、肠内营养治疗报表等 |

**二、服务方式**

远程服务、现场服务。

**三、服务期**

三年。

**四、服务主要内容**

1. 技术咨询

提供工作流程、业务操作和系统维护等技术咨询服务，解答医院相关业务科室人员对于系统涉及的业务操作和维护的疑惑咨询，解决使用中遇到的问题。

1. 故障处理

软件应用过程中出现的系统设计、功能实现、数据不一、接口同步等错误问题，协助查找、排除故障，保证系统功能正常运行。

1. 数据维护

配合对系统内存在的数据进行导入导出、数据备份运行情况检查、常规数据修复、数据迁移等，配合上级管理部门要求的医院管理数据进行上报。

1. 用户培训

根据业务科室操作或信息科维护实际需要，结合日常工作开展特点，设计针对性的培训内容，进行指导和培训，保证能够进行日常的业务操作和运行维护。

1. 巡检服务

1年4次巡检服务（每季度进行定期巡检，重大节假日提前巡检），每半年进行一次现场巡检回访，巡检内容包括：客户端运行性能、服务器健康性检查、IIS日志清理、数据库服务器备份检查等，并提交巡检报告。

1. 性能优化

历史业务数据的清理与优化，及时删除冗余数据，提升查询效率；优化操作界面与功能流程，确保系统响应快速、使用流畅；更新系统补丁，修复漏洞，增强安全性。

1. 应急保障

根据医院实际需求，提供应急服务和重大事件现场保障服务，最大限度确保业务连续性及数据完整性。

1. 远程服务

提供7\*24小时电话、邮件、企业微信和VPN接入访问等远程服务，满足日常运维服务要求。响应时间：半小时，并于1-2个工作日内处理解决。

1. 现场服务

远程支持不能解决的问题，根据问题紧急程度分级提供现场支持服务，确保软件正常工作。紧急问题，8小时内到达现场处理维护，确保软件正常工作。响应时间：1-2小时，并于1-3个工作日内处理解决。

1. 处理时间

根据以下的故障等级提供相应的处理：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **故障等级** | **故障等级定义** | **处理时间及方式** |
| 一级故障 | 系统瘫痪、严重影响系统使用、严重影响其他关键业务正常使用，如：系统无法访问、数据库无法连接等 | 立即响应，（30分钟内）电话/网络远程支持，并通过最快交通方式到达故障现场，到达现场后4小时内解决故障（因特殊原因无法在4小时内解决故障的，经用户同意后可适当延长）。 |
| 二级故障 | 影响系统使用、影响其他关键业务正常使用，如：系统能正常访问，但部分功能模块无法使用。 | 立即响应，（30分钟内）电话/网络远程支持，12小时内到达故障现场。到达现场后4小时内解决故障（因特殊原因无法在4小时内解决故障的，经用户同意后可适当延长）。 |
| 三级故障 | 轻微影响使用，远程支持后可解决；不影响其他关键业务使用，如：系统自身的BUG，用户对系统使用的疑问，对系统新功能的咨询等 | （30分钟内）响应，（1小时内）内电话/网络远程支持并解决故障（因特殊原因无法在2小时内解决故障的，经用户同意后可适当延长）。 |

根据以下的服务请求提供相应的处理：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务请求类别** | **主要工作项说明** | **处理时间** |
| 业务咨询 | 对系统各类运行状态、部署环境及接口等的咨询了解，对业务流程、业务知识、操作使用等方面的支持。 | 30分钟内 |
| 使用支持 | 如终端系统安装、终端接入、账号开通及维护、密码重置、权限变更操作。 | 1个工作日内 |
| 后台业务维护 | 如业务数据查询、报表、分析统计，后台数据批量处理、修改、流程调整等。 | 2个工作日内 |
| 后台平台维护 | 如系统部署或重装、配置项变更、运行方式变更、系统接口调整等。 | 3个工作日内 |

1. 指派负责维护服务的工程师和营养师

成立针对本系统运维项目的服务工作小组，配备3名以上具有同类项目服务经验的工程师和营养师，熟悉营养系统架构、运维流程及常见故障处理方案，并保证人员稳定性。

项目运维期间，服务人员同医院作息时间一致。