# 医院信息化数据交换暨展示中心维保服务需求

# 一、系统情况

成都市公共卫生临床医疗中心医院信息化数据交换暨展示中心（以下简称“系统”），于2022年7月投入使用，运维服务时间止于2022年10月31日，系统主要包括：医院介绍、便民服务、专家介绍、科室介绍、科研教学、医院党建、信息公开、招聘投标、质控中心、预约挂号、报告查询、门诊时间、就诊须知、医院导航、投诉建议、常见问题模块等。为有效防御、及时处置网络安全风险和威胁，保证系统的正常运行，本次对系统的运维包含系统架构升级、日常运维服务。

# 二、服务期限

合同生效之日起3年。

# 三、服务内容

**1.系统升级：**须支持系统模块数据平移调试系统升级内容，保障系统正常运行。

1. 系统新增SEO数据统计功能；
2. 系统代码优化，修补现有的漏洞及问题；
3. 优化系统的页面设计，便于系统使用方便、提高体验感。

**2.日常运维**

1. 网站日常基础运维服务：能够提供1对1服务专员，不限次数提供运营环境对接处理服务，如BUG处理、新版本升级、相关系统对接等工作；
2. 内容维护
3. 内容更新：提供网站内容更新服务，包括文章发布、图片处理、视频压缩剪裁及上传等。
4. 栏目维护：1、提供一、二级栏目的增加。2、提供网站局部排版隐藏或删减、增加UI弹窗、漂浮弹窗等等。
5. 美工维护：1、提供节假日或特殊活动banner图设计；2、提供网站图片尺寸处理；3、提供节假日或特殊时期更新网站色调服务（如节日皮肤设计或其他响应国家号召整站变灰）。
6. 程序维护：根据情况，对网站的程序进行合理的更改和调整；
7. 协助用户方对存量栏目、文章的统计、整理、清除；
8. 定期数据备份：对网站数据进行周、月、日备份，确保备份数据完整性，保证网站的正常使用（需要采购方提供服务器的备份存储空间，由我方定期备份数据库和代码环境）。
9. 系统的人员信息组织架构维护：协助修改管理管理员用户账号、密码和权限。
10. 基础维护：提供网站管理员和内容管理员的网站使用培训。
11. 系统优化：对系统运行问题进行不定期自检和分析，并纠正开发BUG。
12. 服务器迁移：将网站从一台服务器迁移到另一台服务器（不包含系统环境搭建），提供软件配置、数据库调试、防火墙配置等；
13. 解决系统在日常运行中出现的采购方无法自我解决的疑难杂症问题；
14. 操作性错误处理：对系统使用过程中产生的操作性错误进行修复；
15. 安全维护：提供网站修复，提供宕机、无法访问、网页篡改、病毒感染等网站重大事故的技术工程师现场支持。
16. 提供7\*24小时防入侵安全监测，每季度人工巡检，漏洞分析处置；提供7\*24小时的网站安全监测服务。
17. 提供系统灾难性恢复。
18. 应急响应及其他：提供全年7\*24小时应急处置；紧急问题10分钟内响应，一般问题30分钟响应；
19. 系统故障排查及恢复：对各种原因导致的系统故障进行及时处理。对日常故障根据故障的影响范围及持续时间等因素进行分级，对重点故障按照应急预案进行故障处理和系统恢复。

# 四、服务要求

1、系统日常运行服务要求：服务方专门成立“系统运维”项目组，根据采购方工作需要，指定固定的1名技术工程师提供专业服务，提供定期或不定期服务；

2、系统服务要求：服务方应安排政治合格、思想可靠并相对固定的人员来完成技术服务工作，处理 “系统”在使用过程中出现的问题；

# 五、服务承诺

1、服务方式

包括但不限于通过现代通讯或互联网工具提供远程技术支持，包含：电话服务、QQ服务、微信服务、远程桌面服务、视频会议服务。

2、售后服务响应要求

1. 服务方提供7\*24小时，形式包含但不限于远程网络在线服务。提供免费的电话、传真、Email、微信、QQ、视频服务等在线咨询的多样化的技术支持服务，服务方最终售后服务响应时间为30分钟；
2. 当系统出现电话技术支持及远程维护所不能解决的问题时，服务方相应技术支持人员在1个工作日内响应并上门处理；
3. 灾难性问题发生后，1小时内及时响应，共同协商解决问题。