

附件 2：阜外华中心血管病医院超声图文信息管理系统维保服务项目采购需求

技术要求

（一）服务内容

序号	服务类别	服务内容	备注
1	服务报告类	乙方结合甲方现场实际环境，制定并提供产品运行指导书和操作文档；	
2		乙方需制定符合甲方现场环境的产品维护方案，形成文档，并提交甲方审核确认；	
3		乙方向甲方提供用户报告，报告内容包括但不限于服务器运行状态、数据库运行状态分析、产品运行状态分析等内容；	每月一次，检查结束后三个工作日内提交甲方。
4	服务器管理及维护	服务器登录用户、用户权限及密码管理；	
5		服务器 CPU 运行状态监控；	
6		服务器内存占用量状态监控；	
7		服务器系统盘容量监控及预警；	
8		服务器数据盘容量监控及预警；	
9		服务器系统日志分析；	
10		服务器防火墙、病毒防范管理；	
11		服务器 IIS 服务运行状态监控；	
12		服务器操作系统更新补丁安装及风险评估；	
13		服务器磁盘使用增量及可用空间状态监控；	
14	数据库管理及维护	SQL 数据库登录用户、用户权限及密码管理；	
15		SQL 服务占用服务器内存及 CPU 数据收集分析；	
16		SQL 数据库运行内存监控；	
17		SQL 数据库运行内存设置及检查；	
18		现有产品运行基础数据及业务数据增量监控；	
19		现有产品运行数据库备份管理（自动备份与手动备份）；	

20		现有产品业务数据库异地备份管理；	
21		SQL 数据库维护计划之自动删除备份任务功能监控；	
22		SQL 数据库文件增长方式及日志文件增量监控；	
23		SQL 代理服务运行状态监控；	
24		SQL Server 更新补丁安装及风险评估；	
25	现有产品 服务端程序管理及维护	服务端运行程序文件异地备份；	
26		服务端文件升级管理，并有完整的文件更新记录；	更新记录包含且不限于更新时间，内容，操作人员等。
27		服务端基本参数设置检查核对；	
28		服务端各子服务运行方式、日志级别定期检查；	
29		服务端加密狗授权及权限管理；	
30		服务端数据管理脚本目录 script、error 文件夹定期检查；	
31		服务端容灾配置方案部署及检查；	
32		服务端电子申请单及检查报告归档功能检查；	
33		服务端第三方 DICOM 设备管理及维护；	
34		服务端各业务数据库对应关系及连通情况检查；	
35		服务端各子服务日志收集及日志分析，解决报错问题；	
36		服务端临床发布网关运行状态监控及日志分析；	
37	现有产品 客户端程序管理及维护	客户端电脑操作系统备份及还原维护；	
38		客户端电脑防火墙、病毒防范管理；	
39		客户端登记叫号、诊断工作站程序备份；	
40		客户端程序功能授权分配管理；	
41		客户端程序本地参数设置检查、程序运行日志级别检查；	
42		客户端程序日志分析，解决日志报错问题；	

43		客户端报告单模板调整更新；	
44		客户端叫号小票、申请单格式调整；	
45		客户端叫号、报告默认打印机设置管理；	
46		客户端程序 ImageCache 目录定期清理；	
47		客户端文件上传管理，定期检查客户端文件是否正常上传，对未上传成功的文件手动上传并查找原因解决；	
48		客户端叫号系统队列管理及维护；	
49		客户端程序登记默认值设置，登记界面布局调整及与 HIS 系统信息对应设置；	
50		客户端程序运行过程中发现的 bug 的修复和完善，采取二级处理原则；	
51	数据接口类	现有产品与第三方产品数据交互接口基本功能检查，接口日志分析；	
52		现有产品与第三方产品接口 BUG 免费修正处理；	
53		现有产品与第三方产品接口功能调整和完善管理（接口的修改不影响业务主流程）；	
54	科室管理类	根据科室管理需要，协助完成各类统计报表的修改完善；	
55		协助科室管理人员，定期调整科室医生对软件产品的操作权限，并给予一定的指导说明；	
56		结合科室现有主业务，工程师对科室工作流程提出建议，优化科室工作流程，提高科室工作效率；	
57		优先处理科室发现的软件明显逻辑错误和其他程序 bug，bug 修复按照公司二级 bug 处理；	
58	技术支持及培训类	乙方为甲方指定责任工程师，负责产品的维护，需求收集及 bug 处理，及不定期的电话和现场服务，作为接口工程师；	
59		工程师协助科室医生修改和完善知识库模版，让检查报告术语更加专业和规范化；	
60		400 客服专员定期电话回访、记录使用情况和收集客户意见，对回访中收集的问题及时反馈工程师优先处理；	
61		工程师定期对医院信息科及业务科室管理人员进行技术培训，以便他们掌握产品的基本维护，迅速解决系统故障；	
62		全年提供电话技术支持服务，客户可以通过 400 电话进行技术咨询及产品故障报修；	

（二）其他服务要求：

- 1、服务期限：自合同签订生效之日起，为期三年。
- 2、★服务期内，根据甲方管理要求，为甲方指定的第三方的业务开发提供必要的

技术支持，免费提供软硬件相应的数据接口和程序接口服务，不再额外收取接口费用；

3、满足软件开发实施要求，保证系统的长期不间断的稳定运行，提供系统免费的扩充、升级方面的技术支持服务；

4、乙方需每季度为甲方提供现场技术支持和产品维护，对产品运行状况进行现场巡检，巡检完成五个工作日内，形成产品运行分析报告，提交甲方审核；

5、乙方根据甲方系统情况对甲方提供免费咨询服务，具体内容包括但不限于：服务内容咨询、信息化规划发展咨询、商务咨询、服务器客户端硬件咨询等。

6、★乙方提供全年内电话 7 天*24 小时响应。乙方需按甲方要求积极响应并配合甲方工作，根据甲方需求随叫随到，配合医院工作；提供全年免费上门维修服务，甲方不必再支付任何技术服务费用；乙方指定至少一名专职工程师配合甲方工作，提供工程师姓名和联系电话，每周至少三个工作日的驻场服务；

7、乙方需严格遵守甲方医院规章制度及科室管理制度，如有违反按规章制度处理；

8、#在维保期内，乙方免费解决使用过程中发现的明显 bug 和逻辑性错误及统计配合等日常工作。免费提供系统优化及基于现有功能基础上的个性化需求修改服务。

9、乙方需按照个性化需求修改难易程度分为四个级别，不同级别响应时间如下所示：

级别	解决时间	备注
简单	1 个工作日	
中等难度	3 个工作日	
复杂	10 个工作日	如有特殊情况应及时反馈与院方，共同讨论问题的修改计划；
紧急	即时处理	紧急问题应立刻进行修改，在最短时间内提供升级包。