

阳春市人民医院高值耗材管理系统续保服务需求书

一、服务内容

（一）故障处理，及时解决操作过程中出现的各种问题。

（二）补丁升级，如果乙方有补丁，应及时通知甲方同步更新。

（三）功能完善，非改造流程接口类需求，或针对未有功能模块乙方评估该次开发量小于 5 人日每年免费提供 1 次。超过 5 人日的开发工作，经乙方评估工作量后，另行签订委托开发协议。对于甲方个性需求则需自行提交乙方，费用由甲方自理。

（四）性能优化，使用人员反映操作变慢，性能降低时应及时处理。

（五）技术指导，帮助解答甲方提出的与软件相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供等。

（六）数据库数据清理，定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高应用系统运行速度。对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并辅助数据库管理员进行数据库性能优化。数据出现不可挽回的损失时，乙方根据甲方的备份数据，免费帮助甲方进行数据恢复。

（七）提供数据和培训指导服务，包括如软件功能使用培训、业务流程使用指导、错误数据修正、复杂错误数据修正、根据管理需求临时或紧急提取数据、协助甲方进行报表核对等。

二、服务形式

（一）远程协助，提供常规 5 天*8 小时服务，通过电话、微信群或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作，设 7 天*24 小时应急服务。

（二）现场处理，远程协助不能解决的问题，安排技术人员到达现场，对故障进行处理和排除；涉及多个服务方问题，由甲方牵头协调，制定解决方案，乙方给予支持配合。

（三）定期巡检，乙方每季度进行一次定期远程巡检，对甲方应用软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除；提供 1 次/年现场巡检服务，到现场对系统进行全面检查，优化系统，同时做好各类系统运行情况的记录，对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。巡检完成后，出具巡检报告并签章。

（四）重大问题紧急 24 小时到达现场处理，如核心服务器宕机、数据库损坏、严重数据安全隐患等。

三、服务要求

（一）要承诺有在用版本的该系统原厂源代码。