# LIS系统维保服务参数

一、服务内容

1.服务内容主要包括：改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；软件升级服务，提供在合同约定的功能范围内保证瑞美检验系统、输血系统正常稳定运行的系统版本更新升级服务。

2.对瑞美检验、输血系统软件服务时不影响原有应用系统的正常运行和效率，不涉及到对原有应用系统重新设计。

3.乙方需按照甲方要求对现有报表格式、数据调整、修改；对于国家相关政策要求更改的报表、报告单、条码等乙方需及时响应并完成调整，从系统现有数据中新增报表，报表数据需要从第三方系统中提取的，需配合第三方厂商人员共同完成。

4.协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查瑞美检验系统、输血系统的运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范。

5.因各种原因导致系统中数据丢失等情况，需第一时间协助甲方系统维护人员恢复系统数据。

6.因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误等情况，需协助甲方系统维护人员进行数据调整。

7.保证系统稳定，进行系统各模块版本功能升级，解答系统及数据库疑难问题。

8.乙方提供已有系统的适应性服务：

（1）数据字典维护：如一些需要通过后台维护数据库才可实现的字典；

（2）系统定义的参数调整：包括各子系统的运行参数、业务流程参数、运行模式参数等的调整；

（3）由于系统所运行的环境变化，从而软件系统也需变化的调整,该调整不会引起系统模型结构的变化；

（4）由于甲方实际情况的变化，而需要软件做的修改，但此功能的修改不会引起系统模型结构的变化。

9.乙方提供已有功能模块的评级/迎检服务支持（包括但不限于实证截图，数据质量等国家评级要求内容），甲方在进行电子病历、智慧医院等评级时，可提前预约乙方进行远程或到甲方现场进行服务支持。为评级后相关整改或问题查找提供支持。

二、服务要求

1.服务渠道

乙方提供7x24小时免费技术支持，包括邮件、电话、远程维护、现场服务等方式。

2.服务响应时间

（1）瑞美检验系统、输血系统的故障、BUG等影响系统稳定运行的问题必须在1小时之内解决。

（2）其它故障解决故障率在24小时内达到80%以上，72小时内全面解除故障，解除率达到100%。

（3）紧急服务响应时间：客户发生严重问题，部分或全部工作无法开展，且影响医院正常的工作职能，可7\*24小时要求紧急服务，不管是否工作时间，乙方需远程30分钟内响应、由于服务器等原因遇到重大事故乙方工程师需4小时到现场处理。

3.现场巡检服务

维保期内提供一年6次现场巡检（每两个月一次），并提交巡检报告。对瑞美检验系统、输血系统的服务器、客户端、数据库、采集等软件系统运行情况逐一作检查以及优化，完成数据库的备份及恢复验证并处理现场反应的相关问题，签售后维护清单，保证系统运行正确性。

4.培训要求

乙方根据甲方要求为甲方培训管理人员提供培训，使部分问题可以由客户技术人员在第一时间得到解决。包括功能配置、字典维护、参数调整等正常的维护工作。

5.系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

6.文档支持

协助提供甲方所需要产品、项目实施等有关文档，不涉及产品知识产权及商业机密的文档资料。

7.如因甲方更换办公地点，需由乙方到现场进行移机服务 ，如遇甲方机房搬迁，乙方为甲方提供售后免费的搬迁服务。

8.服务期内配合甲方定期开展网络安全自查，自查内容至少包括系统日常运行情况、系统漏洞等；配合甲方定期进行安全审计，审计内容至少包括系统账号、权限、操作行为和安全技术措施有效性等，及时发现和处理信息系统运行过程中的安全隐患，减少或避免网络安全事件的发生。