**不良事件系统维护服务项目需求书**

**一、项目建设内容需求**

本次运维项目为“不良事件系统”，包含权限管理、系统管理、自定义管理、事件上报、事件分流、事件处理、事件管理、事件统计、报表导出、事件分析、全院监测、移动端（企业微信）、RPA智能上报中心、与本院HIS对接等等内容，包括技术服务、日常运行维护及配合医院信息化建设所需的相关改造。

1）本次维护内容需要在现有业务系统基础上进行，如数据上传、接口开放、数据纠错、现场或线上服务等，一切费用由投标人承担。投标人在投标时作出承诺，招标人不承担相关费用。

2）在本次维护期内，无条件配合医院完成上级主管部门指令性任务。

**二、项目需求响应要求**

1、基础服务

基础服务包括但不限于系统日常应用支持、故障支持、BUG管理、配置管理、环境管理、现场诊断与处理、问题提升处理、文档管理等，确保系统的日常正常运行。

①应用支持：电话咨询解答、技术文档解答、应用软件操作指导。

②故障管理：应用软件故障导致的死机、数据错误的分析与处理。

③BUG管理：应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理。

④配置管理：针对具体的业务应用，进行软件的配置管理。

⑤环境管理：由于环境原因导致的系统显示错误、数据错误、运行效率降低等问题的分析与解决；到招标人现场的问题诊断和处理、应用的提升。每年不超过4次。

⑥文档管理：提供和完善相关技术服务工程文档(软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明)。

⑦提供远程支持。

2、日常服务

日常服务：包括介不限于系统功能运行维护服务、数据提取服务、性能优化、政策性修改服务。

日常运维：本院运维微信工作群保障处理。

功能运行维护：当产品功能与实际业务有偏差时，在原有的功能基础上，对产品功能或流程做维护性调整，使系统更适合实际业务。

性能优化：不影响系统运行正确性的前提下，进行性能优化，使系统运行更快，完成特定功能所需的时间更短，提高用户的使用效率。

数据提供：对异常数据处理、日常各类运营数据统计。每月至少1次。

政策性修改：由于卫生系统的规范发生变化，引起系统算法或功能的修改，投标人为招标人提供系统修改服务。

用户培训：软件更新后提供操作说明及操作视频供招标人在线学习。

客户化开发服务：在现有功能上、系统结构允许的范围内，根据用户管理和业务变化或者因政策原因，投标人招标人双方沟通达成协议后做出必要的流程变更、调整和修改。

3、售后服务

售后服务须提供热线、远程、现场多等种服务方式对问题诊断和处理，保障招标人系统功能正常、稳定运行，并提供升级服务、功能修改、系统巡检服务。

系统巡检：每月对系统巡检一次，确保系统在最优化的状态下稳定运行，包括但不限于为招标人提供系统升级服务；当产品发布最新版本，投标人提醒招标人并提供升级计划等。

热线服务：投标人通过电话、微信、QQ等在线服务能够及时、方便的为招标人提供维护服务。维护期内实现7X24技术支持和2小时内响应，并指定责任工程师服务。

远程维护服务：投标人提供通过远程维护系统对互联网医院系统进行远程调试、修复的服务。

4、信息安全管理

协助招标人进行服务器存储维护、数据备份、客户端程序备份、统一升级等，以保障系统程序及数据安全。

根据用户需求为与应用系统相关的主机、中间件、数据库等进行密码变更，配合服务器运维商为服务器和操作系统升级与打补丁，进行（或配合）系统防病毒、数据备份、系统操作记录分析等工作，分析可能的安全漏洞并予以解决。并定期进行安全渗透测试。

配合招标人的信息管理部门及其他部门的相关工作开展。

5、对乙方提供的服务内容进行考核

乙方按照甲方的要求，完成规定数量、质量指标。如出现安全事故的（包括但不限于如系统故障瞒报，未及时上报，敏感信息泄露、网络泄密等事件），扣除当月运维费用。情节严重，造成甲方重大损失的，经甲方评估，解除与乙方的运维合同并追究相关责任。