**智慧后勤管理系统维保服务项目（1年）**

1. **维保要求**

1.1服务可用性

高可用性保障：运维服务需确保平台在规定的时间内可用，通常要求年停机时间不超过 8 小时，以满足医院后勤业务 24 小时不间断运行的需求。

故障快速恢复：建立快速有效的故障响应机制，一旦平台出现故障，运维团队应在短时间内响应，如 15 分钟内，并尽快恢复服务，最大限度减少对医院后勤工作的影响。

1.2数据管理

数据准确性维护：定期对平台数据进行检查、校验和清理，确保数据的准确性和完整性，如物资库存数据、设备维护记录等，为后勤决策提供可靠依据。

数据安全保障：采取严格的数据安全措施，包括数据加密、访问控制、备份恢复等，防止数据泄露、篡改和丢失，保护医院的核心信息资产。

数据合规性管理：确保平台数据的管理和使用符合相关法律法规和医院的隐私政策，如患者信息的保护、医疗数据的合规存储和传输等。

1.3系统性能优化

性能监测与分析：持续监测平台的性能指标，如系统响应时间、资源利用率等，及时发现性能瓶颈，并进行深入分析。

性能优化措施：根据性能分析结果，采取有效的优化措施，如优化数据库查询、调整系统参数、升级硬件设备等，确保平台始终保持良好的性能状态，以满足不断增长的后勤业务数据量和用户访问量的需求。

1.4功能完整性

功能正常运行：确保平台的各项功能模块，能够正常运行，无功能缺失或异常情况，满足医院后勤综合管理的业务需求。

1.5安全管理

用户权限管理：严格管理用户权限，根据用户的岗位和职责，合理分配不同级别的权限，确保只有授权用户才能访问和操作相应的功能和数据，防止越权操作和数据滥用。

安全审计与监控：定期进行安全审计和监控，记录用户的操作行为和系统的安全事件，及时发现并处理潜在的安全威胁和违规行为。

1.6应急管理

应急预案制定：制定完善的应急预案，针对可能出现的各种紧急情况，如系统故障、自然灾害、网络攻击等，明确应急处理流程和责任分工，确保在紧急情况下能够有条不紊地进行应对。

应急演练与培训：定期组织应急演练，检验应急预案的有效性，提高运维人员和医院后勤相关人员的应急处理能力和协同配合能力，同时对应急预案进行不断优化和完善。

**2.维保范围**

高州市人民医院后勤综合管理平台系统2024年维保服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 模块 | 名称 | 说明 |
| 1 | 基础框架 | 基础框架 | 系统框架管理\系统权限管理 |
| 基础档案 | 医院基础公共知识库，医院数字化建模 |
| 通信插件 | 短信插件、电话插件 |
| 条码插件 | 条码及二维码插件，医废等模块用 |
| 2 | 综合维修管理 | 综合维修管理软件 | 电话报修、网络报修、集中调度、电脑派工、APP派工、短信提醒 |
| 维修项目知识库、移动APP报表、APP报修等功能 |
| 3 | 设备档案及巡检管理 | 设备巡检管理软件 | 后勤设备巡检管理\后勤设备巡检知识库 |
| 移动APP，日常巡检计划 |
| NFC芯片管理软件 | 巡检功能扩展，改变现场扫描方式 |
| 设备台账管理软件 | 后勤设备管理设备故障管理、设备全生命周期档案 |
| 4 | 医废管理 | 医废管理软件 | 医废的全过程监督管理 |
| 6 | 安全巡查管理 | 安全巡查管理软件 | 计划性任务巡查管理问题隐患\移动APP |
| 7 | 满意度管理 | 满意度管理软件 | 制定满意度测评问卷，并发送临床人员对后勤服务进行打分 |
| 8 | BI统计 | 服务台软件 | 后勤各业务数据综合展示汇总、重点突出问题预警 |
| 报表管理软件 | 各系统数据的相关报表 |
| 9 | 医用气体安全监测及数据通讯 | 设备安全监测框架 | 数据采集、数据校核、WEB展示、通讯传输 |
| 10 | 智慧用电模块 | 智慧用电管理软件 | 实时监测供配电电流、电压、供电质量、温度、刀闸变位、漏电流等供电关键数据 |

**3.维保内容**

2.1系统故障维护

系统发生故障时，中标方按照故障处理流程进行的故障响应处理和故障修复工作，具体包括：

* + 电话支持：院方遇到系统故障或技术问题时，可拨打维护服务的报修电话进行技术咨询和故障报修，提供7\*8\*365电话技术支持。
  + 现场服务：如果系统故障问题需要现场服务解决，需提供5\*8现场服务。
  + 适应性维护：因院方现有业务流程的优化，中标方应根据医院现有实际业务需求，对系统进行优化和流程调整，以满足现有业务的需求。包含且不限于：系统优化、其他系统数据接口、流程调整等内容，整体系统改动工作量原则上不超过15人/天。

2.2 预防性维护

中标公司需每年度安排一次专业运维人员进行定期例行巡检和预防性维护，具体包括：

* + 巡检例会：根据院方的具体的业务需求，中标方每季度应安排不少于一次的现场巡检，并与院方相关科室召开例会。例会将采用现场形式，以双方约定的时间进行。在每次例会前中标方提交上季度的系统运行汇总报告。
  + 系统推广：根据院方系统日常使用情况及年度例会问题汇总情况，对系统各模块运行状况进行总结并提出下一步的工作及服务计划，辅助院方做好系统推广工作。
  + 文档汇总：对院方系统所有的运行维护、年度例会总结、系统运行汇总报告以电子文档形式，报送院方方规定的人员或地点进行存档。

**4.维护制度及流程**

* + 系统资产所有权属院方，委托中标方管理。中标方按照甲方有关规定进行管理，并对委托管理的软件的完整性、可用性负责。
  + 由中标方制定系统的运行、维护及抢修相关制度及流程，报甲方相关部门审批。信息系统保养计划需向甲方申请。
  + 中标方负责合同范围内所含有的正版软件（甲方提供）及应用软件的安装、维护。
  + 中标方在为甲方服务的同时,应按照甲方的规定对现场进行清洁,并达到甲方要求。
  + 当系统运行遇突发事故时，中标方务必于甲方发出通知 12 小时内赶到现场，展开维修。
  + 完成一年的维保工作后，将一年的维护、保养及维修服务记录装订成册，报送甲方存档。