

驻马店市第二人民医院

医院运营管理系统运维服务需求

一、供应商要求

1、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供上一年度的财务审计报告；

（三）具有履行合同所必需的设备和技术能力；

（四）具有近 3 个月的依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，拒绝其参与本招标项目；

（七）本项目不接受联合体投标。

二、维保服务内容要求

（一）维保期：一年

（二）服务内容

（1）保障系统稳定运行，优化系统服务。

（2）协助和指导院方的技术人员确定故障原因，进行问题的汇总、分析、排查、还原环境等工作，予以解决，反馈给院方的相关责任人员，完成服务。

(3) 客服人员定期对院方进行电话回访，或者定期现场拜访院方，对院方在软件使用过程中的常见问题进行解答，并对服务质量和效率进行回访。

(4) 软件实施结项以后，因为院方需要，对软件易用性、运行效率进行提升。

(5) 服务商基于管理咨询、数据分析、软件流程再造及软件系统优化的增值服务内容或其他行业资讯知识服务，面向院方提供培训服务。

(6) 在现有软件的基础之上，由于院方管理流程或相关管理工作需要而引起对软件操作流程的细微调整。

(7) 如因院方业务需要，需协助完成该系统的业务数据备份和迁移工作，并确保数据安全和迁移后业务的稳定运行。

(8) 提供 7×24 小时电话热线支持和远端遥控支持。响应时间不得低于如下标准：接到医院方的通知后 2 小时内做出明确的响应和安排；需提供现场服务，服务团队须在 24 小时内达到故障现场；4 小时内做出故障诊断报告，常规故障 8 小时内解决。