**附件1**

**2025 年度智能采血管理系统维保服务项目需求**

智能采血管理系统进行2025年度维护服务需求采购。通过专业的维护服务以保障系统安全稳定运行，提高医务工作者工作效率。

**一、项目名称：2025年智能采血管理系统维保服务**

**二、服务清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **类别** | **服务内容** | **服务频率** | **服务数量** | **响应时间** | **完成时限** |
| 软件运维服务 | BUG 修复 | / | 不限 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 功能完善 | / | 不限 | 2 小时 | 10 工作日 |
| 需求开发 | / | 10 人/天 | 2 小时 | 15 工作日 |
| 软件更新 | 1 次/每季度 |  |  |  |
| 技术支持服务 | 远程技术支持 | / | 不限 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 现场技术支持 | 1 次/每月 | / | 2 小时 | 2 工作日 |
| 设备巡检 | 硬件 | 1 次/每月 | / | / |  |
| 驱动 | 1 次/每月 | / | / |  |
| 指导与咨询服务 | 系统流程、功能操作指导 | 按需 | 按需 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 电话咨询服务 | 按需 | 按需 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 硬件问题查看与指导 | 按需 | 按需 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 数据库运维服务 | 数据库优化 | 1 次/每季度 | / | / | / |
| 服务器检查 | 1 次/每季度 | / | / | / |
| 任务及备份查看 | 1 次/每季度 | / | / | / |
| 硬件维修服 务 | 非人为损坏硬件保修更换服务（包含硬件材料费用） | / | 按需 | 30 分钟 | 1 工作日 |
| 标签纸 | 提供370卷原厂标签纸 | / | 370卷 | / | / |

**三、维护服务内容**

1. 定期巡检：投标人指定巡检人员定期巡检实验室管理系统，巡检前主动与医院方联系，确定当次巡检时间，在规定时间完成相应检查。巡检时对用户应用系统的软硬件环境进行检查；及时发现系统隐患，保障系统稳定运行，并出具系统巡检报告。巡检报告可以按采购人要求格式填写，报告内容包含巡检结果、巡检建议等。巡检检查需要经过采购人的许可，每次巡检结束后由院方签字认可。对发现的问题及时予以处理。
2. 软件正确性维护：对软件运行过程中新发现的软件错误，投标人负责及时改进、升级系统和提供软件操作维护说明。
3. 设备正常运行维护：对设备进行维护、保养及更换配件等维修维护工作，以确保设备正常运行。
4. 需求的更新：投标人和采购人共同协商，确认功能要求后，将及时完善到系统中。采购人在实际工作中产生的、需要系统更新的版本内的相关功能，经双方友好协商后，共同签署附加实施协议，再予以完善到系统中。
5. 系统数据安全：定期检查医院方数据备份、数据恢复和数据安全的措施及执行情况，对发现的问题提出整改建议，并记录检查情况。
6. 现有接口运维服务:提供技术支持以保障系统范围现有接口的稳定运行；
7. 售后技术培训：投标人为采购方系统操作人员提供免费专业培训，以便采购方人员进行日常维护服务工作。
8. 维保期内，投标人应充分发挥企业专业技术特长及优势，对采购人在用相关科室软件系统积极提供建设性、适用性、先进性的建议意见供医院方参考。维保、改进等服务须满足国家管理部门规定及医院要求。

**四、维护服务方式及响应时间**

1. 投标人须保持系统维护联系电话 24 小时畅通，保证对招标人提出的服务要求能做到立即响应，当上 述信息系统出现故障时，做到立即远程响应。
2. 系统故障的响应时间：投标人须提供7\*24 小时技术支持热线电话（固话、手机）。当系统发生故障时，自报障时起算，半小时内响应，若远程维护无法解决，投标人应及时安排人员前往现场处理故 障。

**五、维护服务人员配置**

1. 需配备1 名工程师担任项目经理，全面负责医院各项维护工作沟通协调，负责项目组成员日常工作安排，对各项工作进行进度控制，确保各项维护工作正常运行。
2. 需配备 1 名现场服务工程师，配合项目经理开展维护工作，负责系统应急维护及日常巡检保养，在系统出现故障时第一时间响应并提供现场技术支持服务；
3. 需配备 1 名中级技术工程师，负责程序修改。

**六、验收标准和方法**

* + - 1. **验收标准**
	1. 维护服务考核按年度进行。维护年度结束后，采购人根据中标人的服务情况，结合实际调查和采购 人信息反馈，按照合同和各项服务要求，对服务管理各个流程的执行情况和成效、对故障处理的完 成时间、服务质量和成效进行考核。
	2. 考核主要基于如下指标：
* 技术娴熟程度：对问题分析思路清晰、问题定位准确。对突发的系统故障问题能按要求及时地进行处理解决。
* 方法正确性：解决问题具有成型的技术规范和文档，具有较好的管理规范性。解决问题方法尽量符 合长远目标，尽量不用权宜之计。
* 文档规范程度：文档文字表述准确、简练，能够准确、有条理地分析问题的原因、处理方法、处理 过程，并有最后的结论。
* 处理效果评价：解决问题时间为医院可以接受的合理范围，解决问题不遗留其他问题，处理后恢复 原来系统状态或者提升了系统的整体性能。

注：以上是服务考核方法的框架，在执行过程中可以由双方进行细化和完善，双方签署后执行。

* + - 1. **验收方法：**

项目按年度验收，年度服务结束后，采购人组织验收。

* + - 1. **验收内容：**

按照招标书、投标书、合同、相关承诺和相关补充文件的内容进行。

* + - 1. **验收文件的签署：**

年度服务期满后，由中标人撰写服务完成报告，由采购人委派的负责人在审核后 签署。

**七、保密责任**

中标服务方在获取到医院有关数据库、服务器、远程登录、网络设备口令、数据信息等涉密内容时，不得透露给第三方，否则给医院造成损失应追究经济和法律责任，赔偿金额不受本合同其它条款的制约。

**八、项目输出物**

包含但不限于：月度巡检报告，项目总结报告；