**厦门市第三医院检验信息系统维护方案**

**一、维护清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目名称 | 维保内容 | 数量 |
| 1 | 检验信息系统维保 | 日常巡检及运维 | 1年 |

**二、维保内容**

（一）功能完善性维护

1、现有软件功能完善及优化；

2、因甲方业务需要发生的业务流程及数据流转的调整；

3、现有报表功能的报表格式、统计条件、统计口径、数据来源的调整；

4、因业务变动产生的基础数据维护及调整；

5、在不引起重大系统功能结构变化及数据结构变化的前提下，系统的优化及调整。

（二）适应性维护

1、无法由甲方自行完成的数据字典维护；

2、系统定义的参数调整；

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；

4、各类打印样式调整；

（三）纠错性维护

1、数据错误修改：用户使用系统过程中产生的，但通过系统无法挽回或更正的，并且是必须的数据，由当事人提出申请，并经过采购方相关人员批准后，负责将错误数据纠正；

2、由于程序修改或增加功能所引起的数据错误的改正；

（四）需求变更处理

提供已应用模块范围内的功能需求调整、修改。

1、一般需求：接到甲方需求时， 1 个工作日内售后服务人员对新建需求进行客服分析（调研并做出分析响应），进行分配，与院方及技术人员确认计划完成时间。

2、紧急需求：医院可以提前告知，另外安排客服人员完成技术分析及确定完成时间，并登记与医院约定的完成时间。

（五）日常巡检

1年提供4次现场巡检服务，到甲方现场检查系统模块、数据库运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。

（六）咨询与培训

提供软件功能的应用咨询，对因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员进行培训。

**三、维保方式**

1、电话维护

电话支持：主要是在使用产品时遇到疑难或者软件出现不正常状态，通过电话寻求技术支持和帮助，乙方设立售后专线电话。乙方在确认甲方的服务请求后，将安排技术专员在规定的响应时间通过电话或远程帮助甲方进行故障定位，并提出解决方案，最终指导或帮助甲方排除软件故障。

电话服务时间：7\*24小时。电话响应时间：乙方售后部接到甲方电话后，专人负责接听，做好记录，1 小时内对问题做出响应并给出反馈意见，如果电话中解决不了，有必要进行远程维护的，则转为远程维护；有必要进行现场维护的，则转为现场维护。系统发生紧急事件时，则启动紧急维护预案，接到电话后则直接转为现场维护方式。

2、远程维护

1小时内响应服务并反馈意见，如远程方式解决不了问题，则转为现场维护方式。当系统发生紧急事件时，则启动紧急维护预案，接到电话后技术人员将直接到现场进行维护，同时乙方内部采用远程方式进行支持。

3、现场维护

服务请求后，如果不能通过电话支持和远程维护解决软件的技术故障，在经过双方商议确定需要进行现场故障排除的情况下，将派技术专员赴现场分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。若乙方技术人员在现场，则即时进行维护。若乙方技术人员不在现场，则从确定需要进行现场维护之时起，4小时内到达甲方现场。

**四、验收方式**

1、考核指标（总分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 考核占比 |
| 1 | 需求完成率 | 1.按需求提出后。技术员根据需求设定“计划完成时间”。最终“实际完成时间”跟“计划完成时间”做对比，算出完成率，占需求完成率总分10%；  2.要求每个月的完成率不低于90%。如无特殊情况，需求应在需求处理中规定的时间内完成，如遇无法完成情况应提交书面说明，占需求完成率总分10%。 | 20% |
| 2 | 程序出错率 | 1. 鉴于程序更新出错对采购人造成的不良影响，对程序更新出现的错误情况进行管控。根据程序更新次数与程序更新出错次数进行比对，算出出错率，占程序出错率总分10%； 2. 由于系统问题造成的数据丢失率，算出出错率，占程序出错率总分10%。 | 20% |
| 3 | 故障响应时间 | 电话维护：7\*24小时服务，由专人负责接听并记录，1小时内将反馈意见或进行技术支持。如遇特殊紧急情况需现场处理，须 3 小时内到达现场处理。8小时无法解决的提供经采购人认可的替代解决方案，并确保软件不影响正常业务运转。 | 20% |
| 4 | 服务态度 | 1.服务态度热情，及时排除故障，积极响应院方提出的故障报修；  2.及时回应院方提出的问题，提供咨询服务；  3.认真记录院方提出的需求，按时完成需求，追踪需求完成情况并及时告知院方。 | 20% |
| 5 | 出勤率 | 客服经理或技术人员按3.3规定的周期天数进行现场例行维护。 | 10% |
| 6 | 维护报告 | 提供完整的维护记录报告，如维护记录、巡检报告、年度维护报告等并交由甲方确认。 | 10% |

2、考核办法

每一付款期，乙方负责整理汇总付款期内维护报告并交给院方，由院方主要使用科室对维护服务评分表进行评分并提出扣分依据，取平均值作为最终分数，评分90分以上视为合格，评分低于90分高于80分扣除当年维护金额的1%，评分低于80分高于70分扣除当年维护金额的2%，评分低于70分高于60分扣除 当年维护金额的5%，评分低于60分扣除当年维护金额的10%。如有严重投诉情况，每次罚款 100 元。