附件

医院精细化绩效软件系统维保服务需求响应表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 需求参数 | 响应情况 |
| 1 | 医院奖励性绩效工资核算及分配方案建设咨询。根据国家、地方等相关政策，以及医院业务与规模发展需要，医院建设目标，经济运营情况，目前待解决的难点痛点问题，从信息化角度提出相关核算分配方案及建议。 |  |
| 2 | 在服务期内，提供绩效管理系统软件的技术支持工作，保障医院精细化绩效管理系统软件的正常运行。 |  |
| 3 | 根据医院要求乙方在不改变原系统整体结构的前提下对原系统进行相应的调整，调整的内容须由双方协商一致后确定。 |  |
| 4 | 安排专人负责医院精细化绩效管理系统日常维护工作，包括维护常用报表，新增查询报表，调整后台提取数据接口及计算程序，解答软件操作上的疑问，协助指导医院维护基础数据。 如有人员变动须提前通知院方。 |  |
| 5 | 已上线系统模块版本当前架构主版本内的补丁升级，修复，性能优化提升等。 |  |
| 6 | 服务期内根据医院需要提供对医院系统使用人员、信息科人员的技术培训，包括软件应用培训。在维保期内所有培训，保证掌握相应的知识及操作。 |  |
| 7 | 服务响应时间：7\*24 小时随时电话响应（一般性维护服务 5\*8小时响应，紧急情况无论周末或节假日均保证 24 小时随时响应）。对系统运行中出现的问题提供电话或远程支持维护。通过线上不能解决的，乙方提供上门服务。 |  |
| 8 | 提供电话、远程和现场等形式的技术支持服务，以解决日常系统出现的紧急故障和简单答疑。电话响应时间不超过 2 小时，如需派人现场解决的问题到场时间不超过 72 小时。 |  |
| 9 | 紧急情况响应：当医院出现重大信息系统异常，导致系统不能正常运行时，在接到报修电话后积极做出响应，配合诊断并进行处理。当系统出现故障后在1小时内提供远程技术支持，故障严重或通过线上不能解决，必须到达现场解决问题，保证在收到通知后，24 小时内到达现场完成故障处理工作。 |  |
| 10 | 医院因工作需要更换系统服务器及存储硬件、软件系统时，乙方需安排人员协助。 |  |
| 11 | 漏洞维护：乙方根据已发现存在的问题以及医院提出的系统漏洞，及时对系统进行更新和修改。 |  |
| 12 | 医院拥有全部数据的所有权，乙方应当承担保密义务，并承诺绝不为与本项目无关的目的使用或向其它第三方泄露。确保本系统及所连接的系统的数据安全，保证数据不被非法利用和盗用。 |  |
| 13 | 知悉、签订并严格遵守医院“信息安全承诺书”，在所有日常维护期间严格保障信息安全。 |  |