**惠州市第二人民医院**

**分诊排队叫号系统维保服务需求书**

**一、维保服务内容**

提供惠州市第二人民医院分诊排队叫号系统技术服务，具体内容如下：

1.服务商应熟知分诊排队叫号系统后台数据库的表结构，提供定时数据备份的功能；有快速数据恢复的能力。

2．根据数据的运行状况进行数据优化。

3．对分诊排队叫号系统的故障，提供故障诊断和恢复服务。

4．根据业务需求，提供后台数据库数据查询服务和错误数据的处理服务。

5．定期对采购人系统维护人员的继续培训服务。

6．服务商应具备在分诊排队叫号系统上的二次开发要求。

1. **维保服务故障响应要求**

## 1、服务方式

## 提供包括现场、电话、网络通讯工具和远程等处理问题的服务。

1. 故障恢复时限

在维保服务期内，当系统出现采购方无法自主解决的故障时，服务方必须保障系统恢复正常，故障响应时间如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **具体现象描述** | **响应时间** | **系统恢复时间** |
| 一级 | 重大的系统故障：系统瘫痪、某一类营业业务系统全部中断、某一系统的所有工作站不能正常工作、由于自身原因造成其他业务系统连接中断。 | 10分钟内 | 4小时 |
| 二级 | 严重的系统故障：部份非关键业务系统不正常，但对营业业务不会造成中断。 | 10分钟内 | 8小时 |
| 三级 | 一般的系统故障：某个功能报错，系统运行不受影响。 | 10分钟内 | 1小时 |
| 四级 | 技术咨询和支持：采购方系统在产品功能、安装、配置方面的技术支持，但对甲方信息系统的业务运作明显不受影响或根本未受影响。 | 10分钟内 |  |

1. **服务时间**

一年

1. **服务地点**

惠州市第二人民医院菱湖院区（惠州市惠城区下角菱湖二路17号）

**五、付款方式**

1. 合同签订之日起15个工作日内，向中标方支付合同总额的50%；
2. 合同签订之日起半年后，向中标方支付合同总额的50%。