

蓝蜻蜓院感管理信息系统维保需求

1、服务内容

注册安装	重新注册软件
	软件安装指导
	获取同版本软件的安装程序
安装配置	重装数据库服务器
	重装医院感染监测及数据直报系统
	重装医院感染监测及数据直报系统病历报卡及配置
	重装医院感染监测及数据直报系统接口程序及更新接口配置
	用户自己安装软件时的远程指导
数据安全	数据库备份，数据库迁移
	数据库自动备份设置及变更
	有数据库备份情况下的系统数据恢复，接口视图恢复
	用户权限设置恢复
	本院科室和医生设置恢复
	本院科室和医生设置批量导入
	接口程序设置检查校正
	接口程序手动恢复数据，数据调试。
常见问题	软件操作指导
	软件使用强化培训
	基础数据更新调试
	用户权限分配设置
	系统预警设置调整
	用户疑难问题解答
	已上报数据查询
	找回用户密码
	重新注册软件

	更换医院名称
	网上办公系统现患率调查帮助
	报表统计数据异常问题分析查找
	报表统计栏位调整
	接口程序数据导入过慢处理
	接口程序不能打开的问题排查
	在软件使用过程中，因工作需要进一步优化的监测项目的完善
	保证系统监测的数据的准确性和稳定性
异常处理	软件 bug 问题修复
	网上直报失败的问题处理
	远程服务器连接失败的问题处理
	软件客户端不能打开的问题排查
	由于用户操作不当引起统计结果出现偏差的问题处理
	由于用户操作不当问题引起软件不能正常运行的问题处理
	接口程序数据导入失败问题处理

2、售后服务总则

1、应用软件日常维护：

（1）具体日常维护内容包括以下：软件安装、操作员培训、业务咨询、系统 Bug 修改、常用报表核对与纠错、软件局部升级、操作性错误等方面导致的问题。

（2）日常运维过程中需依据对应的服务级别协议标准，解决日常事件故障及服务请求。

一级故障：系统出现整体瘫痪，全部操作失去响应等严重故障，运维方需在 0.5 小时内响应。

二级故障：系统出现关键硬件和软件损坏，导致关键业务受到影响，运维方需在 2 小时内响应。

三级故障：部分设备和软件异常，局部功能受限，系统整体仍可正常工作，对业务系统影响不大，运维方需在 12 小时内响应。

四级故障：系统功能、安装、配置方面的请求，运维方需在 24 小时内响应。

2、二次功能修改（不影响框架）：针对满足政策性要求，例如医保政策微调、第三方接口微调、规范性流程、便捷化流程等二次功能需求完成程序功能修改。（注：新增第三方接

口实施需另行商议)，按照双方需遵守的原则执行。

3、服务支持服务：

（1）监督事件处理进度，在医院提出事件或请求后及时协调技术人员提供技术支持。

（2）每月开展日常满意度回访，了解收集医院满意度现状，针对医院反馈的诉求，组织相关条线快速响应并制定改进措施。

（3）每年底开展医院满意度年度调查工作，了解医院对所运维产品、交付等满意度评价，并完成医院建议的闭环管理。

（4）针对病毒攻击、恶劣天气等各类风险场景做好温馨提醒，告知医院提前做好防范工作。

（5）及时受理医院诉求，保障医院所有投诉均得到有效受理。

4、历史数据迁移：在保证历史数据可访问的前提下，定期迁移历史业务数据，避免因业务数据量过大而导致系统运行异常的情况发生。

5、应急响应服务：医院发生系统严重故障等突发应急事件后，服务团队成员第一时间响应，主动提供应急响应服务，积极配合医院快速恢复业务。

6、运维监控服务：通过监控工具对数据库、中间件等基础环境提供性能监控，实现运维风险的提前预判和预警。

7、数据修复服务：因医院误操作或者他方突发因素等导致数据丢失修复，运维方提供数据修复服务，配合医院快速进行修复。

8、版本内需求升级服务：运维方向医院提供主体系统同版本内需求升级服务（注：若需求涉及主体系统跨版本升级工作需另行商议）。

9、服务例行巡检：运维方主动定期对医院服务器性能、数据库运行状态、数据库备份计划执行情况及系统整体运行情况等进行深度巡检，以服务巡检报告为呈现形式，协助医院提前规避并解决运维过程中产生的潜在风险。

10、运维业务梳理：运维方客户经理及以上级别人员前往医院现场进行客户拜访，针对各项运维业务进行细致梳理，从产品与交付两个维度收集用户建议，了解服务现状，倾听医院诉求。拜访完毕后针对医院实际情况，结合医院诉求，提供后续信息化建设方案，并以医院回访报告形式提交至医院。

11、服务方式：要求运维方式为远程服务。

3、人员服务要求

运维方须为本项目配置运维服务工程师 1 名，执行 7*24 小时服务机制。运维工程师的基本要求及技能要求如下：

- 1、具备良好的沟通技巧和团队合作精神，熟悉院感系统的使用、维护、故障排除，吃苦耐劳、能够适应长期加班，熟悉计算机操作，掌握 office 等办公软件使用，具备较好的学习能力；
- 2、具备独立解决故障的能力，负责日常问题处理，按照医院要求开展运维工作；
- 3、遵守医院的安全管理要求和规章制度，签订保密协议，不查询、外泄和滥用医院的各类业务信息(具体内容以医院要求为准)。

4、项目整体要求

付款方式：服务费用按半年支付，根据项目实际履约考核情况，每半年支付一次服务费（合同金额的 50%）。

服务地点：合肥市第二人民医院，采购人指定地点。

维保服务打分细则及支付依据

本次维保服务按满分 100 分进行打分。

总得分在 (90, 100] 分以内的，按 100% 比例支付阶段维保费用，总得分在 (80, 90] 分以内的，按 90% 比例支付总维保费用，在 (70, 80] 分以内的，按 80% 比例支付总维保费用，在 (60, 70] 分以内的，按 70% 比例支付总维保费用，在 (50, 60] 分以内的，按 60% 比例支付总维保费用，在 (40, 50] 分以内的，按 50% 比例支付总维保费用，以此类推。

注：“[” 为包含该数字，“)” 不包含该数字。

若出现以下行为，则为否决项（一票否决）

- 1、因运维操作失误，导致核心业务数据丢失。
- 2、在考核中弄虚作假，提供虚假数据
- 3、因运维服务人员而发生一级/特级安全事件，对甲方造成重大名誉或经济损失。

出现任一否决项，当期绩效得分可直接判定为 0 分，并保留追究法律责任的权利，所造成的损失需由承建方进行承担及赔偿。

各部分打分规则约定如下：

序号	指标名称	指标分值	评价选项	得分
1	人员稳定性	10	1、运维人员不随便更换，如因成交供应商内部调动，需提前 3 个月告知采购人，接替工作人员需与当前运维人员有 3 个月的磨合期；	
			2、如运维人员提出辞职，成交供应商需第一时间告知采购人信息处负责人（即原则上采购人在其离岗前一月应该知晓）；	
			3、如运维人员因离职、调岗等原因无法继续运维工作，成交供应商提前 1 个月，告知且得到采购人确认，并及时补充相同资质人员尽早熟悉岗位工作；	
			4、本栏按月计分，任何一项不达标均扣 2 分，全年 10 分，扣完为止。	
2	问题处理能力 及响应速度	30	<p>故障处理响应时间和最终解决时间未达到服务时限要求即算不及时。如一次故障处理中同时有电话响应、远程支持和现场支持，任一项服务不满足，该故障处理属不及时；</p> <p>具体服务时限要求如下：</p> <p>1.1、客户事件处理：</p> <p>考核周期内客户事件解决率不低于 95%，考核周期内事件解决及时率不低于 90%。</p> <p>优先级高：1 个工作日内处理</p> <p>优先级中：3 个工作日内处理</p> <p>优先级低：5 个工作日内处理</p> <p>1.2、客户响应服务：7*24 小时/周</p> <p>1.3、技术支持服务：7*24 小时/周</p> <p>1.4、需求处理服务（优先级高）：平均不超过 3 个工作日</p>	

			1.5、需求处理服务（整体平均）：平均不超过 7 个工作日	
			2、本项每发生一次扣 0.2 分，全年 30 分，扣完为止	
3	运维质量与满意度	20	1、工单一次性解决率：首次响应即关闭的工单比例。一次性解决率 $\geq 85\%$ ：得 10 分；每低 5%，扣 1 分。	
			2、用户满意度评分：用户对关闭工单的评价。满意度好评率 $\geq 95\%$ ：得 10 分；每低 2%，扣 1 分。 (收到 1 次有效投诉，经核实，扣 5 分)	
			4、受到采购人书面表扬，每发生一次加 2 分，加分后得分不超过 20 分。	
5	安全保密规范	20	1、因成交供应商原因未与采购人报备的，发生医院相关重大突发事件扣 2 分（瘫痪 15 分钟及以上）；	
			2、未经授权的系统性操作，造成不良后果的；每发生一次扣 2 分；	
			3、本项全年 20 分，扣完为止；	
5	流程规范性	20	1、变更流程遵循率：所有系统变更均通过规范的审批流程。 发现 1 次未经批准的变更，扣 2 分，总分 10 分，扣完为止。	
			2、文档完备性：运维文档、事故报告等按时提交且质量高。 运维文档每月初 5 个工作日内提交（遇到节假日顺延） 事故报告于事故发生后，2 天内提交。 文档提交及时、内容完整准确：得满分；每有 1	

			项缺失或延迟，总分 10 分，扣 2 分。	
6	其他	\	1、及时完成政策性接口的调试工作。加 1 分。	
			2、非工作日时间积极配合第三方接口调试。加 0.5 分。	
			3、节假日、重要时期（任务）安排人员现场保障或突击完成任务。每次加 0.5 分。	
			4、因主动巡检或优化，成功避免了重大系统故障或业务中断，经甲方确认，一次加 3 分。	
			5、优质文档：编写的知识库文档被广泛引用，极大提升了用户自助解决问题的能力，加 2 分。	
			6、创新贡献：提出并实施的技术方案、自动化脚本等，显著提升了运维效率或系统性能，经甲方确认，加 2 分。	
			7、本项指标加分不超过 10 分。	
	总得分	100		