**项目：肿瘤医院（徐汇院区）一卡通系统服务**

# 一、服务范围:

针对 一卡通系统（肿瘤医院徐汇院区）平台软件、各接口软件、及各子系统软硬件7天\*24小时的系统维护，保证一卡通系统正常运行。提供满足系统需要的色带及卡片等材料。

# 服务内容：

1. 中心机房服务：

定时、定期做好所有业务数据的冷备份，确保在遭遇毁灭 性灾难时能安全的恢复已备份数据。

①数据库不平时，平库。

②系统各项业务参数的设置、修改、检查。

③负责设置和修改系统用户口令（密码）。

④定时定期检查所有业务数据的完整与正确性，保证系统安全、正确有效的运行。

⑤负责授权或限制操作员、网络管理员的普通用户使用系统的口令（密码）。

⑥定期检查、检测或清理文件系统、删除废弃文件，保持主机、前置机、网控机有足够的贮存空间，使系统处于最优运行状态。

⑦负责给系统增、删各类用户。

⑧负责对系统、数据信息及各项参数文件的安装、调试及维护。

⑨培训用户使用户能熟练使用

1. 网络日常维护：

①保持与各分中心的联系，并随时提供业务咨询和技术支援。

②定期检测管理结算中心各条专用网线路及设备的工作状况，定期检查本中心相连的各交换机、工作站、LINE PORT等网络设备，消除安全隐患。

③遇到咨询应立即响应。

④网络管理员必须对安装在公共场所的自助设备定期检查。

⑤培训用户使用户能熟练使用

1. 分中心维护：

①定期对所辖范围的终端设备进行检查，对一卡通消费机、考勤机设备检修、维修，保证设备的正常使用状态；

②维护系统软件，及时更新软件版本，发现问题及时与客户沟通解决；

③保持与各操作员的联系，并随时提供业务咨询和技术支援；

④培训用户使用户能熟练使用

# 服务方式及响应时间：

①上门服务、远程网络服务、电话服务多种服务方式相结合，以最高效的方式修复故 障，以保证系统案全稳定运行；

②需上门服务时不计上门次数，每年按季度进行4次巡检维护，不定期电话、远程或上门回访，随到随修；

③出现紧急故障，电话或远程解决不了的保证2小时内赶到现场；

④出现特别故障启动备用方案，保证24小时修复且不影响系统正常运行；

⑤服务热线24小时，365天开通。

# 服务期限：

1年

# 费用构成及其支付方式：

 **1、年服务费用：甲方向乙方每年支付系统维护服务费**

服务费用包含上门人工费用、软件维护费用、设备维修费，线路维护费，不包含人为损坏设备更换配件费用以及损坏无法维修时整机更换的设备费用。

2、配件耗材清单（按实际结算）

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单位 | 规格 | 报价（元） |
| 1 | 卡片 | 张 | M1 |  |
| 2  | 证卡色带 | 盒 | ZC300 |  |