**三、服务或运维的需求参数模版（50万以下供参考）**

1. 项目名称及总体要求

项目名称：2025年度医院综合管理平台运维服务项目

总体要求：保证原系统的相关信息完整和数据安全，保证系统稳定性及不改变全院人员操作习惯的基础上提供相应维保服务，确保医院各科室人员能高效便捷地使用现有软件。

2.服务/运维对象及地点

服务对象：医院综合管理平台

地点：复旦大学附属肿瘤医院（线上线下结合）

3.周期：

2025 年 11 月 16 日至 2026 年 11 月 15 日止。

4.服务及维护清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **软件** | **系统功能** | **可用性** | **应用频度** |
| ezOFFICE | 系统登录 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 信息管理 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 邮件管理 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 单位主页 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 流程 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 会议展板 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 系统管理 | √正常 □异常 | □高 √中 □低 |
| 钉钉移动办公 | 信息管理 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 内部邮件 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 文件办理 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 我的收文 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |
| 会议管理 | √正常 □异常 | √高 □中 □低 |

5.日常服务/维护内容

1、需安排指定的系统维护联络人，如有人员变动须提前5个工作日通知医院；若提供人员服务的技术性和及时性满足不了医院需求，医院有权提出更换系统维护联络人。

2、需安排指定人员定期电话回访，了解问题，解决问题；提供Email咨询，24小时以内获得邮件响应（节假日顺延），定期提供相关应用或产品资料。

3、 5\*8H日常服务：应提供WEB，电话，传真或远程等技术支持服务，以解决日常系统出现的紧急故障和简单答疑。

4、8\*24H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30分钟内做出响应，配合诊断并进行处理。

5、远程无法解决的问题，1小时响应，2天内问题处理。

6、每年提供1-2次相关人员的技术培训，包括数据库管理培训，软件应用培训等。

7、软件修护：及时解决各种系统故障和系统漏洞。

6.功能完善及扩展性服务/维护

系统移植：医院服务器更换时，配合医院系统重新部署1次。

服务器巡检：每月提供一次服务器巡检

7.服务/维护要求及方式

8\*24H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30分钟内做出响应，配合诊断并进行处理。

远程无法解决的问题，1小时响应，2天内问题处理。

运维方式：线上线下相结合

系统运维中需要对软件源代码进行修改处理的，厂家需提供能对现有综合管理平台进行源代码修改承诺。

8.投入人员：非驻场专职客服1名

9. 服务/运维价格是否一次谈判三年有效，🗹是 □否

10.其他要求（数据统计、巡检服务、培训要求、供应商资质等）

**系统巡检要求：**

**A.应用服务器和数据库服务器巡检：**

1）物理硬件检查

2）机房环境检查

3）CPU的使用情况

4）内存使用率

5）磁盘空间情况

6）操作系统日志

7）桌面及目录整理

8）应用进程和服务清单检查

**B.应用服务巡检**

1）应用系统及补丁版本号

2）应用系统授权期限

3）应用系统本月登陆人次

4）应用服务日志检查

5）附件自动备份检查/手动备份

6）防病毒软件检查

7）定时任务检查

**C.数据库服务巡检**

1）数据库定时备份有效性

2）数据库其他定时任务检查

3）数据库用户检查

\*指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。