附件1:基本需求信息

**一、项目范围**

天津医科大学第二医院LIS运维项目的服务包括：医院LIS相关系统日常运维及项目管理工作等。

**二、维护期与维护内容**

**2.1维护期**

服务周期：一年

**2.2维护内容**

* 1. 检验信息系统软件程序出错，乙方在甲方限定的时间内负责修改程序并完成；
  2. 因检验系统软件出错或因甲方操作该软件的失误，造成数据丢失混乱，乙方有义务协助甲方进行恢复；
  3. 新增子系统和新增功能模、业务流程、数据流程和数据库结构的修改不属于本合同的服务内容；
  4. 检验系统不能正常运行时，乙方负责指导甲方查明原因，对确属检验系统软件方面的原因，乙方负责解决；

**2.3服务方式**

1. 乙方提供免费服务电话，实行“集中受理、就近服务、跟踪回访”的服务原则；
2. 在工作日上班时间，乙方提供电话、传真、电子邮件等方式的软件使用咨询；
3. 在下班时间和非工作日时间，乙方设立值班电话，受理甲方服务问题；
4. 乙方提供基于互联网的远程在线服务（甲方必须具备访问互联网条件）；
5. 甲方系统出现故障但不影响正常使用，且乙方通过电话等远程通讯方式没法指导甲方解决时，乙方安排工程师在24小时内上门解决；
6. 甲方系统出现严重故障，导致不能正常使用时，乙方安排工程师4小时内赶到现场服务；乙方每年提供4次（每季度一次）工程师上门巡访服务。

**2.4系统故障响应及处理**

工程师响应并处理维护系统的故障，并在第一时间内处理；

1. 系统故障响应、处理与记录；

2. 按照公司的故障处理流程，升级操作与汇报；

3. 提交故障处理报告，记录故障处理过程、解决问题；