**【智慧医院建设部】中山大学孙逸仙纪念医院临床智汇APP系统维保服务的市场调研公告**

1. **项目背景**

中山大学孙逸仙纪念医院临床智汇APP系统质保期已满，为保障系统的正常稳定运行，拟采购临床智汇APP系统维保服务1项。以完善临床智汇APP系统的管理、模块功能改进、系统故障处理、日常维护服务等需求，支撑临床信息化工作。

1. **项目要求**

在维护服务期（以下简称“服务期”）内，向医院提供每天24小时不间断的技术支持服务：电话支持、电子邮件、远程诊断等服务，第一时间提供必要的技术支持。技术支持服务内容包含功能应用维护、数据维护及其他服务三部分。

**2.1功能应用维护**

通过电话、电子邮箱、远程桌面连接、QQ、微信等方式，提供以下服务：

（1）提供软件功能的应用咨询，包括功能使用、功能配置、功能设置等；

（2）协助查找、排除甲方在软件应用过程中出现功能错误及维护服务内容模块的故障，保证系统功能正常运行。

（3）提供已应用模块范围内的后台服务优化升级、APP问题修复、安卓64位兼容优化、配合医院进行APP备案。

（4）协助医院建立日常维护记录，定期与医院系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范，经常性与医院中心技术人员讨论甲方信息系统运行中存在的问题以及解决方法。

**2.2数据维护**

通过电话、电子邮箱、远程桌面连接、QQ、微信等方式，提供以下服务：

（1）提供数据恢复服务，因医院操作不当或其它原因导致系统系统中数据丢失，协助甲方系统维护人员恢复数据。

（2）提供数据调整服务，因医院操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息等），协助医院系统维护人员查找原因，并对错误数据进行调整。

（3）提供灾难解决办法，系统灾难发生时，应承诺立即响应，必要时人员以最快速度到达现场，以减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

**2.3其他服务**

（1）提供系统管理培训服务，根据医院需求，可对医院的高级管理人员或全权负责人，以及各岗位计算机管理系统维护管理人员进行岗前的技术培训。了解软件系统内包含的管理思想、管理流程。

（2）提供系统维护培训服务，包括医院人员离职、岗位调动等原因导致的系统维护人员更换，上岗前的培训。

（3）提供维护热线，并为医院建立维护档案，给予及时的系统支持。

（4）解答医院关于系统和数据库的疑难问题。

三、**报名资料提供要求**

1．公司简介，包括但不限于公司联系方式、现有同类产品介绍等;

2．同类项目业绩；

3．合作优势；

4．联系人及联系方式。

**四、有关说明**

1.有知识产权、代理权等方面纠纷的供应商及产品不予考虑。

2.医院保留择优选择三家或以上供应商的权利。

3.我院将根据报名情况，择期组织市场调研会，并通知报名厂商参加。

**五、报名截止时间：2024年 6 月 7 日17:00**

**六、电话咨询安排**

工作日8:30~12:00，14:30~17:00

黄工 020-81332578