附件2

**项目名称：血站信息系统维保服务两年**

**1.1****业务要求**

（1）系统维护服务满足《血站质量管理规范》、《血站管理办法》、《血站基本标准》、《临床输血技术规范》的要求，包括质量体系、组织管理、资源管理、产品实现、持续改进等系统功能。满足法规要素要求，并实现有机关联。

（2）更新升级后的系统具备实用、先进、安全、准确、高效、操作简单、维护方便、扩展性强等特点。

**1.2业务连续性要求**

（1）业务连续性指标

赣州市中心血站血液管理系统信息化系统全年业务连续运行正常率>99%；

赣州市中心血站信息化系统后台数据库维护完好率100%，系统运行稳定；

故障最大恢复时间<24小时。

**1.3安全要求**

（1）系统维护确保各种数据应用安全，从物理、网络、系统、信息和应用等方面保证数据上报、传输、存储安全可靠；以应用与实效为主导，管理与技术并重，健全综合防范机制。业务数据库和主要业务系统采用有效备份方案，保障系统7X24小时正常运行。

（2）系统更新和升级服务提供多级安全保障机制，提供多级审核机制和关键数据加密机制，确保数据安全；从用户权限、数据库层、接口访问、功能应用、WEB服务器层、关键信息等层面保障系统安全。

**1.4维护****服务期限**

2025年8月30日至2027年8月29日

**1.6维护服务范围**

本维护服务范围包括：赣州市中心血站血液管理信息系统维护项目两年期的服务，保障业务系统稳定、安全和可靠运行，保障信息系统数据、信息传递和应用安全准确。

**（1）系统维护服务范围：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 软件名称 | 说明 | 备注 |
| 1 | 采供血业务管理系统 | 采供血业务管理系统及其配套数据库 |  |

**（2）服务内容、服务方式及服务时效：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 服务方式 | 服务简述 | 服务内容 | 服务说明 |
| 远程 | 响应时效 | 接到服务申请，在响应时效内，提供解决方案 | ≤60分钟 |
| 现场服务 | 服务次数 | 安排工程师提供现场服务 | ≥1次/年 |
| 咨询服务 | 新技术、新产品咨询 |  | √ |
| 操作系统、网络环境咨询 |  | √ |
| 业务咨询 |  | √ |
| 培训指导服务 | 软件功能使用培训 |  | √ |
| 业务流程使用指导 |  | √ |
| 数据服务 | 错误数据修正 | 人为操作错误的数据修正 | √ |
| 报表服务 | 报表核对 | 协助用户进行报表核对 | √ |
| 报表定制 | 本地化报表定制服务 | √ |
| 程序修正 | 程序修正 | 程序缺陷修正 | √ |
| 程序修改 | 适应性修改 | 提供不影响业务流程、数据库和其他程序功能的适应性修改；单个修改工作量≤3个工作日 | √ |
| 部署服务 | 客户终端部署 | 工作站、PDA等客户终端部署 | √ |
| 非核心服务器部署 | 任务计划、短信、数据采集、离线等服务器部署 | √ |
| 离线外采部署 | 离线外采笔记本部署 | √ |
| 应急服务 | 重大问题远程不间断处理 | 保障最短时间内解决用户问题 | √ |
| 重大问题紧急现场时效 | 核心服务器宕机、数据库损坏、严重数据安全隐患，提供现场服务 | ≤36小时 |
| 巡检服务 | 数据服务器远程巡检 | 数据库服务运行状态巡检 | ≥1次/年 |
| 应用服务器远程巡检 | 应用服务器运行状态巡检 | ≥1次/年 |
| 数据库备份远程检查 | 数据库备份状态及结果检查 | ≥1次/年 |
| 数据库优化 | 现场数据库优化 | 优化数据库使用空间，提升系统性能 | √ |
| 现场升级服务 | 现场升级 | 安排工程师提供现场升级服务 | ≥1次/年 |

2.1服务规范化要求

每次现场升级时，要提供关于本次升级服务的需求实现反馈单。

每次现场维护时，要提供本次维护的科室问题反馈单，对科室新提交的系统升级的需求，整理需求确认单。

2.2持续改进机制

本期维护服务结束时，要对本年度的服务效果进行评估，向甲方提供服务评估报告。