# 广医附属番禺中心医院档案系统维护服务项目需求

## 一、项目概述

本项目旨在为医院提供为期2年的档案系统维护服务，确保医院档案系统的稳定运行、数据安全以及高效使用。服务涵盖我院现有的泰坦DARMS软件电子档案数据中心系统等相关内容。

## 二、服务内容

### （一）故障解决

1.及时解决由于乙方软件质量问题引起的各类故障，确保系统正常运行。

2.协助甲方处理因甲方计算机感染病毒而导致的数据恢复工作，尽可能减少数据损失。

3.对系统出现的数据紊乱、表格调整、分类调整等问题进行修复与调整，保证数据的准确性与完整性。

4.协助甲方排除其他无法预计的故障，制定完善的数据安全策略，采取必要的技术手段保证数据的安全性，防止数据泄露与丢失。

### （二）咨询与培训

1.提供电话咨询服务，解答甲方在档案系统使用过程中遇到的疑问。

2.根据甲方需求，定期或不定期开展使用培训服务，提高甲方人员对档案系统的操作熟练度与应用能力。

## 三、服务方式

### （一）沟通渠道

1.周一至周五，每天8:30AM - 5:30PM提供无限次电话支持服务。同时，用户除电话外，亦可使用传真、电子邮件与服务商进行联络。

2.服务商在接到用户的沟通信息后，应先全面了解用户需要解决的问题，并为用户提出详细且可行的处理办法，通过有效引导帮助用户自行解决问题。若用户无法自行解决，服务商将及时派专业人员上门服务。

### （二）响应时间

1.在接到用户的报障信息后，服务商应在 4 小时内提出明确的处理办法。

2.若确认需要上门服务，服务商技术人员应在 2 个工作日内到达现场，并在五个工作日内排除故障，确保系统尽快恢复正常运行。

### （三）现场服务时间

提供现场服务的时间为周一至周五上午8:30 - 下午17:30，服务商可根据用户技术负责人的要求作适当调整，以满足医院的特殊工作安排与紧急需求。

## 四、服务期限

本项目服务期限为2年，自合同签订之日起计算。

## 五、项目预算

## 12000元。

## 六、费用说明

本项目报价包含但不限于人工费、管理费用、相关用具的使用费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费等完成本招标内容所需的一切费用。