附件1

LabWare LIMS系统维护服务项目需求

广东省人民医院于2013年采购了药物临床实验分析实验信息管理系统（Labware® LIMS），为保证医学研究部Ⅰ期临床试验分析工作的正常运行，现拟采购该软件的维护服务，服务周期为三年。具体服务内容如下：

1. 系统的修改完善

运维服务商负责对正在运行的现有系统进行维护，具体维护内容如下：

1. 系统BUG修正：LabWare LIMS系统任何模块、流程中所出现的BUG,例如：样品在任何流程环节正常操作后莫名其妙地丢失，系统提醒数字与实际记录数不相符等，运维服务商需及时进行修改、修正。
2. 根据工作需要，随时添加系统中还没有的方法或评价标准并进行验证，随时添加还没有定义的业务类型和业务类型的审核流程等，按要求实现仪器数据采集的服务，按照要求增加一些新的查询和统计报表以满足检测中心的日常管理和查询统计要求。
3. 保证检测业务在系统中正常流转，当某个环节业务发生错误或不适用，需要修改或变更时，在得到领导签字同意的情况下，在系统中进行修改，保证项目的顺利进行。
4. 运维服务商免费提供LabWare LIMS软件的升级版本，并帮助用户进行系统升级。
5. 系统运行保障服务

为了保证系统长周期，稳定的运行，运维服务商需提供如下的系统维护服务来保障系统的运行。

1. 根据工作需求对LabWare LIMS系统使用人员及系统管理员进行现场培训。
2. 日常维护和检查系统，主要保证系统的稳定性。
3. 进行数据库的管理和维护，实现定期备份和物理备份。指导LabWare LIMS系统管理员或帮助LabWare LIMS使用人员通过清除不必要的日志文件来保持系统响应速度；通过各种方式来优化数据库的性能，进行数据库的自动备份和数据库的自动删除功能检查和确认操作。
4. 保证用户可登录LabWare LIMS的技术支持网站，免费下载所需要的补丁程序和新发布的功能模块。运维服务商维护人员将免费提供下载和安装的支持和服务。
5. 提供全面的操作和维修技术培训，保证使用人员正常操作设备的各种功能。
6. 及时处理突发应急事件。
7. 系统维修响应时间为24小时×7，1小时内（含本数）做出处理响应，并在4个小时内解决故障；如果LabWare LIMS软件在运维服务期内出现重大故障，将立即派遣工程技术人员用最快捷的交通工具往达现场处理，并在4个小时内解决故障。
8. 付款方式
9. 合同签订后，甲方在收到乙方开具相应金额正式发票后，向乙方支付第一年维护费用的50%。
10. 服务期满一年，乙方提供当年维护服务记录及开具相应金额正式发票后，甲方向乙方支付当年维护费用的50%余款。
11. 后续两年支付按上述第1、2点条款执行。