

輔仁大學附設醫院 資訊類 定期保養及維護 作業規範

案件名稱	社工系統(含牧靈)維護		
維護期間	115 年 08 月 01 日至 117 年 07 月 31 日止，共計 24 個月。		
權 責	☐ 全責式保養	☐ 半責式保養	
保養週期	☐ 年保養	☒ 半年保養	☐ 季保養
	☐ 月保養	☐ 其他：	

壹、維護標的物：

項次	名 稱
1	社工系統(含牧靈)維護

貳、保養維護期程預排

年度	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
116	V						V					
117	V						V					

參、維護保養工作項目及內容：

- 一、每次由廠商配合本院時間，安排實施保養工作，依實際狀況作適當調整、檢修及故障排除等。
- 二、每次完成各項維護保養後，維護紀錄單或保養紀錄單應給予並經資訊室主管(含組長及主任)確認及簽單並留存備查，且若有使用單位，亦應交使用單位確認。
- 三、檢修過程中，若需進行伺服器重啟，應對資訊室人員詳細說明、並經本院同意後，始得進行更換或重啟。
- 四、提供標的物定期保養、軟體技術應用諮詢，以使得標的物保持正常之作業狀況。
- 五、若因電腦病毒導致之故障，廠商仍應負責維修與協助修復。
- 六、軟體技術應用諮詢：廠商須提供諮詢服務窗口，並於接獲醫院諮詢後，8個工作小時內回覆醫院提供解決方式。

七、保養項目

項次	保 養 項 目
1	應用程式補強及安全性修正。
2	系統軟體功能增修。
3	軟體故障檢測及排除後版本更新。
4	軟體諮詢服務。

5	資料庫 Schema 之維護及修改。
6	資料庫 Data export 之服務。

肆、系統及設備維護品質要求

- 一、廠商於維護保養工作進行中應負責一切安全措施，以防止意外發生之責任。
- 二、維護時間：除國定例假日外，每星期一至星期五(不含例假日)，AM8:30~12:00 至 PM1:30~6:00 整(5*8)。※ (5*8)亦指正常上班日一週五天八小時提供系統維護報修服務。
- 三、故障叫修：

發生系統無法正常運作問題時，接獲通知後提供電話諮詢、網路連線或到場提供維護服務。
- 四、定期維護及保養：
 1. 廠商應每半年定期維護一次(遠端連線或到場維護)，並於維護完畢後 14 日內，完成維護報告書交付。
 2. 定期維護時所執行之維護工作，應登錄於維護報告書中。
 3. 到院維護時，無論設備位於使用單位或資訊室機房時應先知會院方業管人員到場共同處理。
- 五、故障維修期限：
 1. 廠商應於本合約期間，每星期一至星期五(不含例假日)，AM8:30~12:00 至 PM1:30~6:00 整(5*8)提供維護服務。
 2. 一般狀況(單一事件，且不影響醫院營運)，應於 2 個工作日完修。
 3. 緊急狀況(院方認定)：應於 1 小時內回應，1 個工作日內完修。
 4. 在不影響營運且醫院同意狀況下，可延長維修期限。
- 六、系統更新：提供系統更新(不含升級)及修補。

伍、罰則：

- 一、本規範所稱日(天)數，除另有載明以外，係以□日曆天■工作日計算。
- 二、維修人員素質：

廠商指派之人員經本院業務管理單位指為不適任、不稱職或有違反本院之重大規定，應於接獲書面通知之次日起 14 日內調換，不得拖延。否則每逾 1 工作日罰款新台幣 1,000 元整。
- 三、定期維護保養工作：

合約規範之維護時程，廠商須依合約按時執行，經發現有未依合約執行之情事，除須負責補正外，每次並予扣罰合約總金額 千分之三 之違約金。與業管單或使用單位協調後變更時間者除外。
- 四、非預期性的開關機、違反資訊安全或造成當機事件：

相關可能影響醫院營運之執行事項皆須先告知資訊室，並經資訊室一級主管核可後始得進行，若有未依規定執行之情事，除須負責補正外，每次並予扣罰合約總價 千分之三 之罰款。

五、上述 3 項之罰則，若同時違反，採分開計罰。

六、故障及緊急修護：

1. 違反故障維修期限，每逾 1 日(未滿 1 日，以 1 日計之)扣罰合約總價之千分之三違約金。

七、以下狀況，得免除故障維修期限逾期之罰則

1. 有非可歸咎於廠商之因素，而未能於故障維修期限內修復，提出證明經本院認定無誤者。