|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **维保要求** | | |
| 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | 自然日7\*24小时 |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | 自然日7\*24小时 |
| 电话支持 | 电话支持 | 自然日7\*24小时 |
| 季度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | 每季度1次 |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态（包括服务器巡检、数据库巡检等） | 经甲方许可，乙方每季度进行一次定期现场巡检，对甲方应用软件的软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除。乙方向甲方出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。 |
| 现场服务 | 院方提出一些合理的功能修改要求，若当前软件本身能够解决的，乙方将予以解决 | 修改开发工作量在7日（含）以下的，乙方应能免费修改；超出此范围的，依照医院信息化服务采购制度规定的流程进行办理。 |
| 需求的更新 | 院方提出一些合理的功能修改要求，若当前软件本身能够解决的，乙方将予以解决 | 依据技术服务工作量免费或收取部分费用；超出功能范围的内容，经甲乙双方友好协商后，按工作量核算相应费用。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障 | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录。 |
| 系统版本升级 | 在维保期内免费将系统升级到最新稳定版本 | 服务期内免费，服务结束后乙方需向甲方提供升级功能列表，并就新功能培训相关人员。 |
| 服务器及数据库迁移 | 由于运行环境变更引起的系统迁移服务 | 免费 |
| 数据备份、恢复 | 与院方共同制定双方认可的备份策略，并形成文档；每季度做一次数据恢复及恢复验证； | 包括信息系统程序、配置文件等同时做好备份并标识 |
| 应急演练 | 每年做一次常见问题应急演练，并形成过程文档 |  |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供免费系统的使用培训与指导，同时向甲方提供新功能使用说明。 | 每年1次 |
| 等保测评 | 按照等保要求对系统进行等级保护测评整改、漏洞修复 | 免费 |

其他需求：

1. OA流程制作与修改
2. OA云文档功能与云文档集成
3. 承担企业微信认证费用(300元)
4. 数据库日常巡检与维护
5. 需负责完成等保三级相关要求及漏洞修复