**湛江中心人民医院电子票据管理系统  
运维服务项目需求**

**一、 系统运维服务内容需求**

**1、服务期**

服务期为期3年。

**2、服务方式**

服务期内提供不低于10个工作日的上门服务（包括季度巡检），其余时间提供电话及网络远程服务。

**3、服务内容需求**

服务期内提供基本维护服务，包括定期巡检、故障处理、远程维护及用户咨询服务，协助我院处理系统相关事务，解决系统故障，保证系统运行正常。

**（1）、系统运行环境检查**

服务方每季度对系统的运行环境进行检查，及时提出调优和故障预防建议。

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 检查系统是否能够正常登陆和显示。 | 1次/季度 |
| 2 | 检查系统页面各功能操作是否顺畅。 | 1次/季度 |
| 3 | 检查系统后台是否正常。 | 1次/季度 |
| 4 | 检查系统接口是否正常。 | 1次/季度 |
| 5 | 检查数据库电子票据系统用户表空间是否足够（使用率均少于90%）。 | 1次/季度 |
| 6 | 检查数据库系统表空间是否足够（使用率均少于90%）。 | 1次/季度 |
| 7 | 检查数据备份是否正常，备份空间是否足够。 | 1次/季度 |
| 8 | 检查服务器硬盘空间是否足够（使用率要少于90%）。 | 1次/季度 |
| 9 | 检查系统日志是否正常。 | 1次/季度 |
| 10 | 根据巡检结果，提交改进建议报告。 | 1次/季度 |

**（2）、系统业务功能检查**

服务方保证我院业务能正常开展，需要对系统业务功能进行全面检查。

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 检查系统基础信息管理功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 2 | 检查系统医疗票据管理功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 3 | 检查系统医疗票据开具功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 4 | 检查系统医疗票据存档功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 5 | 检查系统医疗票据交付功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 6 | 检查系统综合报表查询功能是否正常。 | 1次/季度 |
| 7 | 检查系统管理功能是否正常。 | 1次/季度 |

**（3）、远程解答疑问**

对在使用系统过程中遇到的问题，通过电话、网络、传真等各种方式及时解决。主要包括热线电话和网络服务两种方式。

**热线电话**

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 在公司总部开通服务热线，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过热线电话得到支持和帮助。 | 及时 |
| 2 | 处理并答复常见的、可即时响应的问题。 | 及时 |
| 3 | 对于一时无法答复的，但影响用户业务需要紧急解决的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，24小时内答复客户。 | 及时 |
| 4 | 对于一时无法答复的，但不影响用户业务的问题，立即组织技术小组商讨解决方案，48小时内答复客户。 | 及时 |
| 5 | 整理典型的问题及其解答，形成用户反馈问题电话记录文档，建立热线电话服务知识树，提交常见问题解答列表。 | 及时 |

**网络服务**

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 开通电子邮件服务，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过电子邮件得到网上支持和帮助。 | 及时 |
| 2 | 开通传真服务，所有系统用户在系统使用过程中遇到任何问题，都可以通过传真函件得到支持和帮助。 | 及时 |

**（4）、需运维开发团队提供后端支持**

对于巡检人员在维护过程遇到不能解决的问题，巡检人员应通过电话、网络等各种实时通信方式，及时与运维开发团队进行沟通解决。

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 巡检人员遇到一些特殊的状况，未能自行解决，及时通过远程进行沟通解决。 | 及时 |
| 2 | 对于系统出现问题，进行代码修复。 | 及时 |
| 3 | 对于软件运行中出现缓慢的情况，提供性能优化服务，如软件方面无法再优化，则提出相关的优化建议方案。 | 及时 |

**（5）、需有回访及答疑服务**

服务方应主动回访，定期对使用系统情况进行总结，提交服务总结报告。

| **编号** | **服务内容** | **服务标准** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 需主动回访，询问对软件产品的建议和上线后系统操作的感受。 | 1次/年 |
| 2 | 根据回访结果，对于系统使用建议、其他业务需求、项目需求等问题，进行总结并形成《服务总结报告》进行反馈并制定改进措施。 | 1次/年 |

**（6）、用户认证服务器维护服务**

对我院的GDCA用户认证服务器每季度进行一次的检修或检测，为我院提供系统故障统计分析说明，提供定期系统巡检服务，服务内容为周期保养检修、检测系统运行状况、处理使用过程中出现的问题。维护服务期内，如在正常使用下发生非人为故障或质量问题，由原厂负责维修，如需更换部件，费用由我院承担。