# 项目概述

本项目是对我院移动医疗应用系统进行维保服务，包括驻点服务、线上客服服务、技术服务、软件优化服务、第三方服务、数据库优化服务等日常运维和功能升级，确保系统正常使用。

# 二、项目总体要求

本项目的目标是确保中山大学孙逸仙纪念医院移动医疗应用系统的正常运行。通过日常运维、功能升级等来保证系统的正常运用。

## 三、软件开发服务内容

1、技术服务：

（1）系统bug

（2）配合医院处理日常技术问题，比如：对账，数据统计

（3）医院提出的优化需求

2、软件优化服务

在不影响系统整体业务逻辑及数据架构的情况下，对采购人提出的相关软件优化需求进行程序修改。采购人在实际工作中需要对软件升级，以获取额外的功能时，依据技术服务工作量核算相应费用，经双方友好协商后，共同签署补充合同，如费用较高，则由采购方另行立项采购。

## 服务内容及指标

移动医疗应用系统维保服务内容：在维保期限内，针对我院的移动医疗应用系统（以下简称软件）提供技术支持、培训服务及线上客服服务，服务形式包括但不限于远程电话支持、现场驻场等方式提供软件维护、用户培训、故障维护、线上客服服务等运维服务，具体说明如下：

（1）远程服务支持：提供电话7×24小时远程支持或软件技术问题解决。同时通过内部微信/QQ群等方式在线提供技术服务，及时处理系统运行中出现的问题。

（2）故障维护：配合采购人解决软件在运行过程中由于网络、计算机（包括服务器）、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障软件的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议等。

（3）软件正确性维护：负责维护并及时改进软件运行过程中新发现的软件错误、漏洞，并向采购人提供软件维护说明。

（4）现场驻点客户服务：每周一、三（可调整）安排不少于1名工程师驻点，解决软件运行过程中遇到的问题及协助院方现场处理门诊、互联网医院患者问题，并按照采购人安排对职能部门进行相关培训。

（5）线上客户服务：通过院内微信/QQ群等驻点方式，增加软件线上客户。处理、回复医生/患者问题。

（6）提供第三方服务：音视频服务(简单咨询功能、音视频咨询功能)、文件存储服务(保存医生咨询发送的照片、语音文件，医生开出的病历、处方、检验检查申请单文件；患者上传的病情资料文件)

（7）数据库优化服务：提供软件数据库基本维护服务，定期检查表空间使用情况、数据文件存储情况，维持数据库稳定性。制定数据定期备份计划，确保数据库正常备份。定期清理垃圾数据，对数据库运行参数进行优化。

（8）系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向采购人提供软件建设建议方案。

（9）响应时间：

①在维保期内，如软件系统故障，须在接到通知后30分钟内予以响应，共同协商解决方案。

②若需要工程师到现场处理，除另行约定到达时间外，须在2小时内到达采购人指定现场处理故障。如问题在短时间内无法有效处理，须提供应急的解决方案，不影响采购人的正常工作业务。

③经工程师现场调查后，除另行约定时间外，须在24小时内排除故障。如问题在短时间内无法有效处理，须提供应急的解决方案，不影响采购人的正常工作业务。

（10）提供软件维护服务方案，方案内容包括但不限于软件日常维护内容、系统突发故障的应对、人员安排和响应时间等。

（11）要求每季度对互联网医院的服务器群进行巡检，并向采购人提供巡检报告及整改意见，巡检内容包括但不限于系统运行状态，硬件资源情况、网络资源情况 、软件服务状态、数据库运行状态等。