# 江油市人民医院

# 电子票据系统维护服务内容

## 一、故障响应

由于电子票据系统的重要性，系统不能正常使用均视为系统存在故障。软件系统出现问题，维护人员应立即响应，尽快解决。

主要要求有：

（1）质保期内发生故障，免费负责系统维修及抢修，售后服务部门在接到电话后30分钟内响应，如电话跟客户之间无法解决，在2小时以内（含2小时）通过远程进行问题处理；若还是未能解决问题，技术人员需在故障报告后4小时内达到现场进行现场维护，如24小时不能修复应无偿提供应急措施，以保证医院的正常工作，在质保期内严格保证不影响系统正常使用。

（2）在非工作时间内，设立7×24小时值班响应电话，并安排有经验的技术人员接受申告，随时提供响应。提供 7×24 小时远程技术支持服务，对于系统在使用过程中出现的问题，在10分钟内远程维护响应。如远程维护不能解决，则在4小时内安排技术人员到达现场维修，同时提供详细的应急解决方案。

（4）故障发生后，按时限要求恢复系统正常运转，并查明故障原因，提出并实施解决方案。

## 二、日常运行维护

主要是指对电子票据系统日常运行中发生的一些问题如业务操作咨询，误操作处理、数据修改等和运维相关的各项工作。

主要要求有：

（1）提供本地技术支持电话以及互联网在线支持服务，保证业务系统出现问题时能够及时得到技术支持。

（2）对所提交的业务系统各类问题，在30分钟内根据问题性质指派到相关责任人。

（3）对于数据处理类问题，在收到问题后，4小时内处理；对于复杂的数据处理问题、批量处理等问题，将分析具体原因，提交处理办法，在3个工作日内答复并处理。

（4）问题处理按以下原则执行：

对于紧急的问题，在问题提交后4小时内解决；

对于一般的问题，在问题提交后2个工作日内解决。

（5）根据提交问题的紧急程度，优先处理。

（6）在问题解决后，及时通知问题提交人。

### 三、应急支持

针对财政电子票据系统建立突发事故应急响应机制，确保出现故障时尽快恢复系统正常稳定运行。

### 四、标准服务

提供现场支持和远程支持，确保任务的完成。

* 现场支持
* 软件的咨询服务；
* 安装软件;
* 指导使用软件；
* 协助审核；
* 解决由于财政电子票据系统运行环境或系统本身原因引起的使用故障；
* 财政电子票据系统大量功能或者关键功能升级、测试、配置、培训，维护等工作。
* 远程支持：
* Internet网络支持

提供24小时的网上答疑和技术支持。

* 热线电话支持

电话支持服务：设专线电话，专门解答问题、接受咨询、指导排除故障。

### 五、现场服务

根据临时要求或者由于业务重新调整导致必须派工程师重新到现场进行系统定制，提供与软件应用相关的现场支持服务。