**江油市人民医院**

**办公平台OA系统维护服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **服务内容** |
| **第一部分：软件升级服务** |
| 1 | **跨版本升级服务：****1.升级测试**1. 搭建测试服务器环境：
2. 备份存储文件；
3. 备份WEB访问文件包；
4. 调试相关内容。
5. 升级测试服务器OA系统到最新的版本17-V11，并保证功能够正常运行测试；
6. 所有升级和功能完成，确认功能。

**2.在正式服务器升级OA：**1. 升级2017-V11；
2. 老版本数据平移；
3. 调试升级；
4. 配置企业微信。

**3.数据库优化** |
| **第二部分：开发升级服务** |
| 1 | 《开发功能需求》 |
| **第三部分：年服务** |
| 1 | 运行环境维护类服务：1.操作系统的安全补丁（2次/年）2.数据库的安全补丁（2次/年）3.WEB服务器安全补丁（2次/年）4.用服务器安全补丁（2次/年）5.乙方远程协助甲方检查系统安全问题，审计安全日志（4次/年）6.如果甲方更换服务器、变更办公地点，乙方协助甲方二次注册安装，恢复办公系统运行；7.相关业务系统以及辅助软件提供日常升级及维护 |
| 2 | 系统维护类服务：1.每季度上门协助甲方做好程序备份工作2.每季度上门协助甲方做好附件备份工作3.每季度上门协助甲方进行流程数据归档4.每月远程协助甲方做好数据库备份工作5.每月远程协助甲方清理运行日志，释放运行空间6.每月远程对现有工作流的及表单的调整和改进 |
| 3 | 增值服务类：1.每半年走访一次使用部门，了解新模块或既有模块的运行使用情况，进行需求调研和需求沟通；2.每半年上门做更深层次的OA办公系统应用，如新功能扩展：科研项目管理系统、资产管理系统等；3.每半年前瞻性技术和架构的咨询服务。 |
| 4 | 应急响应类：1.如因其它原因影响OA办公系统影响正常使用，乙方专属工程师上门积极配合处理（不超过4次/年）2.其他临时性维护工作的日常维护（不超过4次/年） |
| 5 | 培训类：1.系统管理员培训2场（主要针对应用自建平台制作培训）；2.领导培训1场；3.用户培训与答疑1场。 |
| 6 | 项目配置1名工程师、1名客服人员为甲方提供专属VIP服务。 |

# 服务承诺

1. 承诺提供运维服务内容包含但不限于以下：
2. **电话咨询：**在服务期内，提供7\*24小时不间断电话咨询服务，解答我院在使用软件中遇到的技术问题，及时提出解决问题的建议。
3. **线上讨论群：**针对本项目建立专属线上讨论群，以保证我院在使用软件中遇到的问题得到及时解决。
4. **服务期外的服务承诺：**服务期满后，需继续提供免费的电话咨询服务，并承诺提供线上讨论群咨询服务，讨论群每天至少两名技术工程师提供在线咨询服务;
5. **专属技术团队服务：**服务期生效后需指定2名技术工程师提供技术运维服务；针对方提出的技术问题，响应时间不超过8个工作小时（即一个工作日内）。

|  |  |
| --- | --- |
| **故障级别** | **响应方式** |
| **远程支持** | **上门支持****（具体时间以乙方所在地公共交通时间为准）** |
| 紧急(系统瘫痪) | 立即响应 | **2**小时内及最快交通工具 |
| 严重(系统严重故障) | 立即响应 | **4**小时内 |
| 一般(系统一般故障) | 立即响应 | **1**个工作日内 |
| 业务修改(非故障) | 立即响应 | **1-7**个工作日内 |