

阳春市人民医院不良事件上报系统续保服务需求书

一、服务内容

（一）故障处理，及时解决操作过程中出现的各种问题。

（二）漏洞修复，乙方有软件系统漏洞，乙方需要及时处理修复。

（三）功能完善，非改造流程接口类需求，或针对未有功能模块乙方评估该次开发量小于 5 人日每年免费提供 1 次。超过 5 人日的开发工作，经乙方评估工作量后，另行签订委托开发协议。对于甲方个性需求则需自行提交乙方，费用由甲方自理。

（四）性能优化，使用人员反映操作变慢，性能降低时应及时处理。

（五）技术指导，帮助解答甲方提出的与软件相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供等。

（六）数据库数据清理，定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高应用系统运行速度。对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并辅助数据库管理员进行数据库性能优化。数据出现不可挽回的损失时，乙方根据甲方的备份数据，免费帮助甲方进行数据恢复。

（七）提供数据和培训指导服务，包括如软件功能使用培训、业务流程使用指导、错误数据修正、复杂错误数据修正、根据管理需求临时或紧急提取数据、协助甲方进行报表核对等。

二、服务形式

（一）远程协助，提供常规 5 天*8 小时服务，通过电话、微信群或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作，设 7 天*24 小时应急服务。

（二）现场处理，远程协助不能解决的问题，安排技术人员到达现场，对故障进行处理和排除；涉及多个服务方问题，由甲方牵头协调，制定解决方案，乙方给予支持配合。

（三）定期巡检，乙方每季度进行一次定期远程巡检，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。

三、服务要求

（一）要承诺有在用版本的该系统原厂源代码。