**标准支持服务技术参数**

标准支持服务的内容：

1.1 公开文档：客户可通过金医网站、微信公众号或其他指定方式查看公开文档。

1.2 客户关怀：通过电话、邮件主动了解用户的需求及应用情况。

1.3 400热线服务：用户通过400热线免费支持，金医慧通通过热线指导用户在使用过程中遇到的产品应用问题。

1.4 用户刊物：不定期推送用户刊物，用户刊物包括书面刊物和电子刊物。

1.5 用户协会活动：举办用户协会的活动，进行新产品功能的介绍，技术交流，现场解答疑难问题。

1.6 应用支持：电话咨询解答、技术文档解答、应用软件操作指导。

1.7 故障管理：应用软件故障导致的死机、数据错误的分析与处理。

1.8 BUG管理：应用软件程序算法或其他逻辑错误的纠正管理。

1.9 配置管理：针对具体的业务应用，进行软件的配置管理。

1.10 版本升级服务：维保期内院方可享受维保方标准模块的免费升级服务。针对该系统自身缺陷终生免费升级，对政府政策要求视具体情况另行协商。如有HIS等医院信息系统升级所引起的升级需求，视具体情况另行协商。

1.11 系统对接：在医院的授权下，乙方可以开放现有接口和数据库以便其他业务系统开发和调试。

1.12 数据安全保障：维保方必须保证系统数据安全，不出现由于系统问题所导致的数据泄密。维保人员需签署安全保密协议，不得将我院系统内数据外传。

1.13 网络安全保障：维保方必须保证网络安全。如有网络攻防演练等网络安全行动，院方享受免费服务。

1.14 技术服务的方式：

1.14.1 热线支持。全天候响应： 7\*24小时热线。

1.14.2 软件应用指导：指导客户进行软件设置、打印设置、功能操作（不包括业务流程实现），提升客户软件应用能力。

1.14.3 二线坐席远程故障诊断：为客户提供远程故障排查，保障客户软件的正常使用。

我院微信平台为金医慧通科技有限公司开发，参与维保公司要能保证微信公众号的日常正常运行。