**附件二**

**金蝶微信公众号管理软件维保内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 具体内容 |
| 公开文档 | 我院可通过网站、微信公众号或其他指定方式查看公开文档。 |
| 客户关怀 | 通过电话、邮件主动了解我院的需求及应用情况。 |
| 热线服务 | 我院可通过热线获得免费支持，维保方通过热线指导用户在使用过程中遇到的产品应用问题。 |
| 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。 |
| 配置管理 | 能针对具体的业务应用，进行软件的配置管理。 |
| 应用支持 | 通过电话咨询解答、技术文档解答、应用软件操作指导 |
| 故障管理 | 维保方7\*24小时待命，或派专人指导，15分钟内分析处理应用软件故障导致的死机、数据错误等问题。 |
| BUG管理 | 及时纠正应用软件程序算法或其他逻辑错误。 |
| 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和政府政策要求，终生免费升级。如有HIS等医院信息系统升级所引起的升级需求，院方可享受免费升级服务。 |
| 系统对接 | 维保期内院方可免费享受系统与医院其它信息管理系统的接口开发调试，并按院方要求开放接口和数据库以便其他业务系统开发和调试。 |
| 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。 |
| 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。 |

我院微信公众号为金蝶医疗软件科技有限公司开发，参与维保公司要能保证微信公众号的日常正常运行。