# 公众号掌上医院维保（2026年）参数

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **内容** | **类型** | **内容描述** |
| 服务内容 | 预防性维护 | 乙方工程师应积极参与甲方应用需求的收集、分析和论证工作，确定实现方案和完成程序修改之后，正式发布前应会同甲方进行严格的测试工作，最大限度地减少因发布升级程序导致的各类系统扰动 |
| 若出现与XX应用相关的系统性故障（如：数据库问题、性能问题），乙方应及时协调技术力量及时解决，最大限度地减少系统宕机和拥塞的时间 |
| 为尽量避免和减少上述系统性故障的发生，乙方应定期（至少每季度一次）巡检和分析系统运行环境和状况，向甲方提交巡检分析报告，针对问题及时采取调优措施，防患于未然 |
| 完善性维护 | 现有功能或数据流转的调整或指导调整，如较复杂的系统参数、本地参数调整 |
| 业务流程的调整：有些业务流程的调整由参数设置完成不了，需要进行程序调整，是否进行调整取决于需求是否合理，需求的合理性由双方共同议定 |
| 原有功能的完善：包括操作界面方便、快捷、实用、规范等的调整 |
| 原有系统功能基础上功能的增加和拓展，是否增加或拓展功能取决于需求是否合理，需求的合理性由双方共同议定 |
| 为提高系统运行的稳定性、提高运行效率需要的软件性能修改完善 |
| 维保内容包括各类系统BUG（现有功能的缺陷、数据错误）的修正工作，各种在现有系统功能基础上完善拓展的工作 |
| 适应性维护 | 包含与掌医系统相关的各类接口工作 |
| 系统定义的参数调整：包括各子系统的运行参数、业务流程参数、运行模式参数等的调整 |
| 由于系统所运行的环境变化，从而软件系统也需变化的调整 |
| 由于甲方实际情况的变化，而需要软件做的修改 |
| 由于甲方不断增长的数据量的原因导致系统性能问题，乙方负责提供并实施系统运行性能优化、包括软件程序调优和废弃数据清理的解决方案以及数据库表数据或索引组织方式的优化解决方案 |
| 纠错性维护 | 程序潜在错误的改正 |
| 由于程序修改或增加功能所引起错误的改正 |
| 数据错误：用户使用系统过程中，由于错误操作而引起的、但通过系统无法挽回的，并且又必须修正的数据，由当事人提出申请，并经过相关人员批准后，将错误数据纠正 |
| 运行环境变化而引起系统错误的修改 |
| 由于国家相关法规、标准、规范、制度或政策改变或其它因素导致需要乙方进行的非错误性程序修改或非错误性数据更改的（不包括大规模系统性修改） |
| 其他 | 系统升级 | 为保证系统在维保期内始终运行稳定版本，提升系统性能和安全性，为客户提供系统的升级与更新服务。 |
| 增值服务 | 服务期内每年为医院免费提供30人日的系统改造、扩展、升级工作 |
| 服  务  时限 | 非工作时间或乙方驻场人员无法提供现场服务的情况下，甲方可通过拨打乙方维护值班热线电话请求技术支持，乙方设有专人值班维护热线电话为甲方提供7\*24小时(包括法定节假日)技术支持服务,值班电话变更应书面通知甲方。如有紧急系统故障影响医院生产业务及流程时，需有工程师完成现场问题排查并及时完成系统故障排除工作。 | |
| 服务考核 | 乙方人员应当自接到甲方故障报修通知，15分钟内响应，2小时内恢复业务，12小时内解决故障，如出现以上情况不能履约的，毎出现一次将按照服务费的10%扣除，直至扣完为止。 | |
| 服务要求 | 乙方售后服务部的软件工程师必须具备为甲方“掌医系统”进行软件维护的能力与经验，工程师应具备三年以上三级甲等医院掌医系统上线相关现场服务经验，具备一定的沟通和协调能力 | |
| 乙方工程师须经过就职前工作计划汇报，并在甲方认可的情况下方可上任，就职后按季度进行述职并接受甲方考评,如考核不合格，甲方有权要求乙方更换工程师 | |
| 乙方维护团队应具有合理的人员构成，以便能较好地完成常规维护工作，包括需求分析、程序修改、系统测试、应用实施等 | |
| 乙方应尽力保证项目组的人员稳定性，确保提供给甲方连贯的服务，如有人员发生变动，应第一时间与甲方进行协商并征得甲方同意后再进行相关人员的调换。乙方工程师应具备相应的资质并在甲方进行备案 | |
| 维保工作建立例会制度，定期汇总和汇报工作进度，避免和减少工作的拖沓和延误现象；工作进度和完成情况作为维保工作的评价依据。原则上要求乙方项目组成员均须参加，实际情况乙方可酌情调整但需保证主要负责人员必须参会 | |