# 医疗安全不良事件报告系统

# 维护参数

1. 维护服务内容

1.在维护期内，需提供系统软件产品的故障排除服务，保证用户的正常运行使用，针对系统出现的故障，提供专业的排查和修复服务，快速定位问题根源，采取合适的解决方案，确保系统能稳定运行，故障处理后不会反复出现。不得违反实时政策要求、院内管理规定等。针对一些独特的、不可预知的、客户自身不能处理的突发事故，需提供上门服务，若因本软件自身功能缺陷不能正常运行，提供免费技术支持和服务。

2.提供符合院方要求的安全机制确保本系统及所连接的系统的数据安全，保证数据不被非法利用和盗用。

3.针对服务期间修改/升级的软件功能提供培训服务，需对相关科室人员进行培训，使其能很好的掌握监控系统的功能。

4.应定期监控服务器的各项指标，及时发现运行异常、性能下降等问题，并及时预警和报警，确保系统能及时应对各种异常情况，当服务器硬件资源不足或硬件出现故障是应及时联系探讨解决方案。

5.定期进行系统性能测试和调优，包括检查系统资源利用率、系统响应时间、内存使用情况等，针对系统进行优化，提高系统性能和效率，避免因性能问题而影响用户体验，确保系统性能稳定和高效运行。应掌握windows、Linux、centos等系统，可根据需求对数据库及中间件维护、高可用、负载均衡等建设。

6.根据需求和实际情况对系统进行调整和变更，保障系统的稳定运行及数据的准确性。包括现有报表格式、数据调整、修改；从系统现有数据中新增报表单。对应用软件存在的错误进行免费修改，该修改以版本升级形式完成。软件应用过程中出现功能错误时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。应用模块范围内的功能需求调整、修改。如遇到与其他系统对接或对外提供数据接口时应予以配合。

7.应建立系统备份和恢复方案，包括完整备份、增量备份等方式等，并提供恢复服务，确保系统出现异常情况时能够及时恢复正常运行，并定期做数据验证恢复测试，确保备份数据的完整性和正确性。

8.应及时对系统进行安全加固，漏洞扫描和修复定期更新漏洞库、软件补丁管理，以及紧急漏洞事件的应急响应、加强系统安全防护等。

9.应提供接口文档、系统表结构等相关文档，并在调取数据时提供帮助。

10.对维护过程中涉及到的所有数据、信息进行严格保密，不得泄露。

11.与我院其它系统对接或对外提供数据接口时应予以配合。

1. 维护服务要求

1.需提供7X24小时电话支持并指定联络人，所有故障30分钟内远程支持，如远程无法解决需提供现场服务，电话响应时间不超过1小时，到现场时间不超过48小时。

2.应至少每年2次现场对系统进行现场巡检和检查，确保系统按照规范运行，同时及时发现潜在的风险，避免系统出现严重问题。包括硬件和软件状况、备份情况、安全性等。到现场检查系统模块运行情况，与维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后提供巡检报告。