### 综合运营管理系统维护采购需求

1. **在线应答：**

指定技术人员应保持7\*24小时电话畅通，并能通过电话、微信等进行技术支持，协助和指导院方的技术人员确定故障原因，找出解决办法予以解决，完成该次服务。

**邮件在线服务：**

当电话在线服务不足以解决问题或故障情况比较复杂时，院方可以通过邮件将问题描述、截图、备份压缩后数据库和环境包等资料通过邮件发送给乙方客户服务中心，技术支持人员将在收到院方邮件后予以响应反馈，进行问题的汇总、分析、排查、还原环境等工作，予以解决，反馈给院方的相关责任人员，完成该次服务。

二、**远程协助**

当电话、邮件支持不足以解决问题或故障情况比较复杂时，乙方售后维护的技术人员将在院方技术人员的协助下，通过远程登录的方式进入院方的软件客户端。乙方售后维护的技术人员在院方技术人员的协助下确定故障原因，找出解决的方法予以解决，完成该次服务。

三、**客户回访**

乙方售后维护人员应该定期对院方进行电话回访，或者定期去现场，针对院方人员在软件使用过程中的常见问题进行解答和处理。

四、**综合运营管理（HRP）系统维护服务内容：**

1、应用软件的日常数据检查维护；

2、应用软件的所有业务报表维护；

3、由医院操作人员使用不当引起的系统故障处理；

4、免费修改应用软件存在的潜在性错误（系统BUG）；

5、应用软件运行中出现的其他问题，要求进行远程或现场的支持维护；

6、应用软件日常操作指导。