

# 阳春市人民医院药师审方系统运维服务方案

## 一、实现目标

通过故障处理、补丁升级、性能优化及技术指导等服务保障药师审方系统正常平稳运行；

## 一、服务内容

（一）故障处理，及时解决操作过程中出现的各种问题。

（二）补丁升级，如果有补丁，应及时同步更新。

（三）性能优化，使用人员反映操作变慢，性能降低时应及时处理。

（四）技术指导，帮助使用方提出的与软件相关的各种业务和技术问题，包括技术咨询、指导和信息提供等。

（五）数据库数据清理，定期清理运维过程中所生成的生产数据库中的临时表，从应用系统角度来优化数据库，如建立并优化索引、优化存储过程、数据库表拆分等，提高应用系统运行速度。对于数据库参数方面的优化工作，可提出建议和要求，并辅助数据库管理员进行数据库性能优化。数据出现不可挽回的损失时，根据使用方提供的备份数据，免费帮助进行数据恢复。

（六）提供数据和培训指导服务，包括如软件功能使用培训、业务流程使用指导、错误数据修正、复杂错误数据修正、根据管理需求临时或紧急提取数据、报表核对等。

（七）不能对服务项目（含程序、代码、数据表结构、服务器设

置等) 进行加密、设置限制使用日期等方式以限制软件的使用等。

(八) 系统配合或指导药学部增加药学部要求的审方规则。

(九) 更新系统说明书。

(十) 维护审方数据和系统统计不一致的问题。

(十一) 维护前置审方结论和说明书不一致的问题。

(十二) 现场技术支持, 一年 5 天现场。

(十三) 指用户在项目核查, 数据平台、反统方等系统建设等工作中, 配合提供产品、实施、项目等有关的文档资料。

(十四) 数据更新维护和程序更新维护, 2 次/年。

(十五) 配对服务, 1 次。提供用户基础数据维护服务 1 次, 内容包括配对服务和数据属性维护服务。

(十六) 现场巡检调优 (附报告), 1 次/年。

(十七) 现场培训服务, 1 次/年。

(十八) 电话回访, 不少于 4 次/年。

## 二、服务形式

(一) 远程协助, 提供常规 5 天\*8 小时服务, 通过电话、微信群或远程访问等方式进行系统故障的处理、技术支持、咨询服务等工作, 设 7 天\*24 小时应急服务。

(二) 现场处理, 远程协助不能解决的问题, 需于 48 小时内安排技术人员到达现场, 对故障进行处理和排除; 涉及多个服务方问题, 给予支持配合。

(三) 定期巡检, 每季度进行一次定期远程巡检, 对应用软件的

软硬件环境进行检查，发现系统稳定运行的隐患因素并及时排除；提供 1 次/年现场巡检服务，到现场对系统进行全面检查，优化系统，同时做好各类系统运行情况的记录，对可能出现的故障提出解决预案及系统功能改进等方面的技术咨询工作，并提供必要的现场指导。巡检完成后，出具巡检报告并签章。

（四）重大问题紧急 24 小时到达现场处理，如数据库损坏、严重数据安全隐患等。