# **项目需求**

**一、项目背景**

2021年6月，我院协同办公平台系统全面升级，建设主要内容包括通知通告、业务流程、电子邮件等模块，旨在实现信息共享、规范管理流程、提高办公效率和降低管理成本等。可在PC端、手机端访问系统、提交申请、执行审批等。截止到目前为止，系统运行稳定，职工已熟悉使用该系统进行日常办公。

为保证其高效、安全运行，充分发挥OA系统的作用，给医院实现无纸化办公带来便捷和效率提升，现需专业服务厂商对我院协同办公平台系统进行维保服务和技术支持。

1. **具体需求**

**（一）OA维保内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务项目** | **服务内容** |
| 技术支持 | 热线电话支持 | 每天8:00至20:00，法定节假日除外。 |
| 电子邮件咨询 | 24小时以内获得邮件响应。 |
| 远程维护 | 在院方同意下，由服务工程师通过远程拨入，以进行实时维护调试。 |
| 网上在线服务 | 在线下载资料、提问、咨询。 |
| 上门服务 | 在远程无法解决的问题，工作日4小时内上门服务，法定节假日6小时内上门服务。 |
| 客户关怀 | 电话回访 | 定期电话回访，了解问题，解决问题。 |
| 资料寄送 | 定期电子邮件发送相关应用或产品资料。 |
| 现场支持 | 常规巡检 | 每年一次技术人员上门服务。 |
| 应用故障排除 | 现场排除故障。 |
| 数据备份 | 帮助建立数据备份机制，配合管理。 |
| 系统移植 | 系统重新部署。 |
| 教育培训 | 系统管理员培训 | 系统初始化、数据备份与恢复、常见问题更正。 |
| 操作培训 | 普通用户产品使用培训。 |
| 软件改造、升级与更新服务 | 软件优化 | 可根据院方工作需要，免费进行系统在用模块功能优化改造工作。 |
| 软件修补 | 对于系统缺陷、安全漏洞，及时处理解决。 |
| 软件升级 | 免费提供同系列、同大版本的小版本升级。例如，从12.3.x.x版本升级到12.4.x.x版本。 |

**（二）网站维保内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **分配客服专员** | |
| 网络营销顾问服务:网络推广顾问，全网推业务咨询，网站整合传播顾问服务 | 服务期内 |
| 协助客户进行域名备案，域名解析 | 服务期内 |
| 增加在线咨询客服 TQ及 QQ | 服务期内 |
| 增加流量统计代码 | 服务期内 |
| 网站域名、主机购买情况进行观测，提醒及时续费 | 服务期内 |
| 网站技术咨询:网站、小程序、微网站、域名及服务器的技术问题咨询 | 服务期内 |
| 网站遇突发事件紧急恢复:收到通知，即开始处理，根据实际情况，我们向您明确所需时间，节假日均安排值班人员 | 服务期内 |
| **页面及功能维护** | |
| 静态页面文字更新(网站后台无法更新前台的文字) | 服务期内 |
| 节假日增加弹出窗口/对联/浮标(图片由甲方提供) | 服务期内 |
| 栏目页图片更新(不涉及网站风格修改) | 服务期内 |
| 首页banner 更新(不涉及设计风格修改) | 服务期内 |
| 二级栏目增加(表现形式信息列表或单篇形式) | 服务期内 |
| 后台信息及图片处理(后台添加数据提交后前台排版和图片上传变形等问题更新数据，我协助处理修正) | 服务期内 |
| **程序维护** | |
| Bug修改:网站长期运行中发现的逻辑性错误及其他功能性Bug，终生免费维护。(不包括增强功能及新增功能) | 服务期内 |
| 程序错误修改:(程序报错、css样式问题及死链接等问题)及时修改并测试. | 服务期内 |
| 系统调试:定期检测系统的安全与稳定，并制定安全防护策略(安全产品及服务额外计费) | 服务期内 |
| 代码优化:由于各种资料不断的增加或更新，网页间的连接容易出现混乱，导致一些资料相互冲突，容易丢失数据，长期的数据积压也容易造成栏目内容的混乱。在维护中，定期整理归类工作，优化代码，加快网站的运行速度。 | 服务期内 |
| 网站漏洞巡检:系统和软件故障分析处理(重大节假日整站巡检、洞修复优化代码并出具一次“安全处理报告”) | 服务期内 |
| SEO 设置:网站标题，关键词，标等设置，提高百度收录，网站排名 | 服务期内 |
| **后台操作培训** | |
| 为客户提供网站后台操作全方位培训（每年一次） | 服务期内 |
| **备份服务** | |
| 源文件备份一次、数据备份/年2次 | 服务期内 |
| **协助网站转移、部署** | |
| 服务器内/年/次(最新的数据备份文件为准) | 服务期内 |
| **网站安全性** | |
| 网站扫描漏洞、木马排查与清除 | 不定期 |