|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类别** | **服务项目** | **服务内容** |
| 技术支持 | 热线电话支持 | 每天8:30至18:00，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。 |
| 教育培训 | 系统管理员 | 提供管理员操作手册。 |
| 用户 | 提供用户使用操作手册。 |
| 软件修补 | 系统漏洞 | 安全漏洞，及时处理解决，不定期更新安全补丁。 |
| 软件服务 | 流程修改 | 负责流程无法流转处理。 |
| 数据库 | 帮助建立数据备份机制，指导管理 |
| 软件类 | 服务授权更换、系统宕机、排除故障。 |

**OA系统维保服务需求**