**医学考试系统维保服务方案**

**一、运维服务内容**

主要包括日常运作、服务咨询、巡检保养、特殊保障和升级优化。

**二、日常工作**

1、对系统使用过程中，采购人对系统的使用出现的疑问进行专项答疑工作，必要时进行现场专项培训。

2、通过阿里云云监控系统及zabbix监控软件监控服务器状况包括CPU、内存、磁盘、网络，程序运行状态等，设置告警阈值，达到阈值进行邮件、钉钉和短信告警，及时进行优化。

**三、服务咨询**

服务期内，供应商须设立7\*24小时热线服务电话，受理采购人系统故障申告、技术咨询。保证在收到采购人系统故障申告之后，必须按要求及时解决。

**四、巡检保养**

1、对重点服务器、网络的维护工作，采取分工负责的措施。

2、维护人员应围绕系统功能，系统的各项技术指标及操作运行情况，逐点、逐台、逐项地进行检验，边检边进行记录，并排除发现的故障。

**五、特殊保障**

采购人如有重大事件或其他重要活动期间，专门安排值班，同时做好应急准备工作，必要时安排专人现场值班，以确保系统正常运行。

**六、优化升级**

1、根据采购人实际需求及其产品迭代计划定期对产品进行功能、性能迭代更新。

2、使用Jenkins、ansible等自动化技术确保产品可以快速发布上线，之后版本快速迭代。