# 服务范围

1.互联网医院建设：双方合作共建互联网医院。乙方提供互联网医院的技术支撑体系。

2.互联网医院运营管理：双方可通过各种形式共建互联网医院管理和运营体系，建立合作分工机制。

3.互联网+医疗业务：双方共同探索互联网+医疗业务创新模式。内容包括远程医疗、互联网诊疗、基层家庭医生签约、老龄健康服务与医养结合、在线支付和医保结算、在线药学服务和药品配送等。

4.更多合作内容：一、对口支援和医联体建设，支持建设覆盖全国的远程医疗协同网络，支持专科医联体、城市医联体和县域医共体的建设。支持甲方开展对口支援、健康扶贫的技术支撑；二、科研课题及重大专项，支撑甲方国家重大科技项目、政府委托项目等重点专项研究和实施推广等工作；三、健康促进合作：在甲方指导下，乙方搭建健康管理服务信息系统，支撑甲方提供健康知识讲座、健康体检、预约挂号、专家咨询等服务，不断扩大医疗服务和健康管理的范围，更好地发挥健康辐射作用。

# 指标项定义和规范性描述

## 数据持续性

合同期内每月对象文件的持久性为99.99%，意为每月用户10000个存储的文件，合同期内每月数据不丢失为99.99%，既每月只有1个文件丢失的可能性。

## 数据可销毁性

在用户停止使用互联网诊疗并删除资源后，用户通过项目联络人发起数据销毁申请，经互联网诊疗团队评审通过后，采取数据库删除用户所有数据，硬盘报废时将消磁。

2.您可根据自己的偏好管理或删除Cookie。您可以清除计算机上保存的所有 Cookie，大部分网络浏览器都设有阻止 Cookie 的功能。但如果您这么做，则需要在每一次访问本平台时更改用户设置。如需详细了解如何更改浏览器设置，请访问您使用的浏览器的相关设置页面。

1.您可以在使用我们服务的过程中，访问、修改和删除您提供的注册信息和其他个人信息，也可通过客服与我们联系。您访问、修改和删除个人信息的范围和方式将取决于您使用的具体服务。

例如，若您在使用地理位置相关服务时，希望停止分享您的地理位置信息，您可通过手机定位关闭功能、软硬件服务商及通讯服务提供商的关闭方式停止分享，建议您仔细阅读相关指引。

2.我们将按照本政策所述，仅为实现我们产品或服务的功能，收集、使用您的信息。

如您发现我们违反法律、行政法规的规定或者双方的约定收集、使用您的个人信息，您可以要求我们删除。

如您发现我们收集、存储的您的个人信息有错误的，您也可以要求我们更正。

请通过本政策列明的联系方式与我们联系。

3.在您访问、修改和删除相关信息时，我们可能会要求您进行身份验证，以保障帐号的安全。

4.请您理解，由于技术所限、法律或监管要求，我们可能无法满足您的所有要求，我们会在合理的期限内答复您的请求。

## 数据可迁移性

数据存储采用SQL（Structured Query Language）格式，并符合SQL92版本规范，并在迁入时通过同步工具（Kettle、yuyong、Navicat等）将数据通过SQL方式迁入互联网诊疗平台数据库，迁出时可向用户提供标准SQL格式的数据文件。

## 数据私密性

通过AES对医养机构信息、医疗机构信息、药店信息、医务人员信息、用户注册信息、在线复诊申请订单信息、电子处方信息等数据的隐私字段进行加密，通过用户权限的逻辑隔离方式确保用户数据互不可见。

## 数据知情权

1. 用户的数据存在中国济南移动数据中心，数据存储位置不可选。
2. 无备份数据，如需要提供备份服务，需单独提出备份需求。
3. 数据中心当地的法律遵守中华人民共和国法律法规要求.
4. 用户所有数据不会提供给任意第三方，除政府监管部门监管审计需要。用户所有数据不会存在国外数据中心或用于国外业务或数据分析。

若发生个人信息泄露等安全事件，我们会启动应急预案，阻止安全事件扩大，并以推送通知、公告等形式告知您。

## 服务可审查性

如政府用户在必要时，根据合规或安全需要，要求提供云服务商安全策略文档、运维组织架构图、人员权限设置说明、相关人员的背景调查结果、入职安全教育记录、定期安全意识培训记录、定期安全评估报告、安全认证证书、安全事件处理报告等信息。

发生安全事件或客户怀疑存在安全威胁，如运维人员审操作记录、安全审计报告、安全事件处理流程记录、安全事故处理报告关键组件运行日志等信息。

## 服务功能

(1)提供数据传输服务，保障业务的顺利开展。

(2)提供互联网诊疗的软件，并保障软件稳定运行。

## 服务可用性

满足用户服务99.9%的可用性，即用户每月服务可用时间应为30天\*24小时\*60分钟\*99.9%=43156.8分钟，即存在43200-43156.8=43.2分钟的不可用时间。并且在服务不可用的统计单元为整体云平台的可用性计算，不可用时间规定为服务不可用5分钟以上算一次不可用，计入不可用时间，低于5分钟不可用不计入不可用时间。

## 服务资源调配能力

新建设的服务应确保运行资源的充足，Cpu最小1C，内存最小2GB，网络带宽最小1M，CPU最大80C，内存最大1280GB，带宽最大500M。可变更为现有任意配置项，带宽变更最小1M，最大499M。所有资源调配可以48小时内完成。

## 故障恢复能力

采用高可用架构进行服务支撑，在发生单节点故障，不会影响整体服务的使用。

当系统数据无法加载，云主机telnet数据库不通时，可通过自动化脚本重启network服务恢复。

## 网络接入能力

提供300M网络带宽资源，根据用户需求进行网络接入资源的调整。云服务的网络连接到移动、联通等多家电信运营商。

## 服务计量准确性

服务计量的统计单位：计量单位（次）

使用量计费：服务方式为在线复诊，按照在线复诊服务次数计费

付费模式：预付费

计费日志的最少保留时间：3年

计费标准：50元/次。

## 服务变更和终止条款

医生接诊前患者可免费取消申请，全额退款；

医生判断患者不符合复诊条件，可拒诊，全额为患者退款；

医生接诊后判断无法为患者提供在线复诊服务，可终止服务，全额为患者退款。

若复诊正常结束，则不可退款。。

## 服务赔偿条款

若患者对医院及医生提供的在线复诊服务异议，可向医院相关部门提出诉求，经医院判定后，可申请为患者退费，费用按照原支付路径退回。若有涉及医疗纠纷及其他赔偿与平台无关。

## 用户约束条款

2.1. 用户在中日友好医院网站的论坛、社区以及云市场上，自行上传、提供、发布相关信息，包括但不限于用户名称、公司名称、 联系人及联络信息，相关图片、资讯等，该等信息均由用户自行提供，中日友好医院的用户须对其提供的任何信息依法承担全部责任。

2.2. 中日友好医院网站上转载作品（包括论坛内容）出于传递更多信息之目的，并不意味中日友好医院赞同其观点或证实其内容的真实性。

2.3. 中日友好医院在此提示，您在使用中日友好医院服务期间应当遵守中华人民共和国的法律，不得危害网络安全，不得利用中日友好医院的服务从事他人侵犯名誉、隐私、知识产权和其他合法权益的活动。尽管有前述提示，中日友好医院不对您使用中日友好医院服务的用途和目的承担任何责任。

## 服务商免责条款

乙方就甲方提供任何医疗服务而产生的医疗纠纷不承担任何责任。