|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | 自然日7\*24小时 |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | 自然日7\*24小时 |
| 电话支持 | 电话支持 | 自然日7\*24小时 |
| 季度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | 每季度1次  |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态（包括服务器巡检、数据库巡检等） | 经甲方许可，乙方每2个月进行一次定期现场巡检，对甲方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。乙方向甲方出具系统**巡检报告**，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。 |
| 现场服务 | 系统出现问题，当远程不能解决时，提供上门服务（接到通知后2小时内到达现场，到场4小时内无法修理时应更换替代备件，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过1个工作日。） | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务报修记录。乙方指定一位工程师主要负责甲方的维护工作。 |
| 软件需求的更新 | 院方提出一些合理的功能修改要求，若当前软件本身能够解决的，乙方将予以解决，如有政策性要求，乙方需无条件配合。根据医院业务开展进行软件优化相关工作 | 依据技术服务工作量免费或收取部分费用；超出功能范围的内容，经甲乙双方友好协商后，按工作量核算相应费用。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障 | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录。 |
| 系统版本升级 | 在维保期内免费将系统升级到最新稳定版本 | 服务期内免费，服务结束后乙方需向甲方提供升级功能列表，并就新功能培训相关人员。 |
| 服务器及数据库迁移 | 由于运行环境变更引起的系统迁移服务 | 免费  |
| 数据备份、恢复 | 与院方共同制定双方认可的备份策略，并形成文档；每季度做一次数据恢复及恢复验证，并形成过程文档； |  |
| 应急演练 | 每年做一次常见问题应急演练，并形成过程文档 |  |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供免费系统的使用培训与指导，同时向甲方提供新功能使用说明。 | 每年1次 |
| 硬件维修 | 全院叫号电子屏（诊室门口电子屏、诊区分诊叫号电子大屏、报到机等同一系统运行的设备）非人为损坏导致的故障，由维保单位全权负责维修。 | 免费  |

**维保技术服务要求:**

**院区及设备清单列表：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **备注** |
| 1 | 16 寸液晶网络一体机 | 140 | 本部门诊区域 |
| 2 | 22 寸液晶网络一体机 | 54 | 本部、北区门诊区域、笔架山社区医院 |
| 3 | 32 寸液晶网络一体机 | 18 | 本部、笔架山社区医院 |
| 4 | 42/49/55 寸液晶网络一体机 | 51 | 本部、笔架山社区医院 |
| 5 | 控制终端 | 14 | 本部、北区门诊区域 |
| 6 | 诊区分诊导医系统 | 35 | 本部、北区门诊区域、笔架山社区医院合计35个诊区 |