麻醉临床信息系统维保需求

|  |
| --- |
| **1.保修年限、保修范围** |
| 1.1 | **年限**：签约之日起软件原厂壹年的维护服务； |
| 1.2 | **范围**：保修期内，若软件的基本功能未能按照产品手册中规定的基本功能运行，将负责对软件进行修正。 |
| 1.3 | **软件版本**：DoCare麻醉临床信息系统V5.0 |
| **2.服务资质及内容** |
| 2.1 | 为保障优质、高效的售后服务，保障系统稳定运行，服务厂商须提供该软件的**原厂授权**，在服务期内，提供以下主要服务内容：1. 免费技术咨询服务，400全国免费服务电话，包括系统故障分析、常见问题解答等；
2. **定期巡检服务**，定期与客户预约上门巡检客户系统，对服务器、客户端、数据库、采集套件、推车、支架等软硬件系统故障排查，并**提交巡检报告**；
3. 预约上门服务，根据客户需求预约上门服务，配合客户进行软、硬件安装，系统切换测试，设备恢复测试等；
4. **故障维护**，配合客户解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行，并**提交维护报告**；
5. 软件正确性维护，及时改进软件运行过程中新发现的软件错误，并提供软件维护说明；
6. 需求更新，根据客户的需求，修改并更新在合同范围内的功能需求；
7. 系统优化服务，每半年为客户提供数据库基本维护服务检查表空间使用情况、数据文件存储情况，清理垃圾数据，优化数据库运行参数；
8. 用户培训，软件需求更新造成软件操作变化时，对医生、护士及信息科工程师进行培训，应提供新功能使用说明书。
9. 处理院方依据政策变化及有关规范提出的完善类问题及需求。
10. 与HIS对接用于持续改进工作。
11. 及时进行**版本升级**，并提前通知医院。
 |
| **3.服务方式、响应速度** |
| 3.1 | 1. 远程支持：公司客服热线：7\*24\*365在线、远程、电话等方式支持，重大问题现场支持或解决与分发软件技术问题；
2. 现场维护：对于400远程无法解决的问题，400客服人员即时安排驻地客服工程师，分析故障原因，提供电话指导或远程服务，若远程无法解决问题，由厂家指派工程师进行现场维护；
3. 应急方案：原厂技术人员应做到24小时全天候电话响应，在接到软件故障通知后，原厂技术人员应在30分钟内响应，远程技术支持无法解决的，8小时内原厂工程师需到达现场处理。
 |
| **4.回访质控、文档管理** |
| 4.1 | 1. 定期回访：针对客服工程师处理问题的质量及服务态度进行定期回访，控制服务质量；
2. 满意度调查：每年通过电话访问或问卷调查的方式，针对我公司的产品质量、服务质量对客户进行满意度调查，收集客户的宝贵建议，以改进公司产品与服务。
 |
| 4.2 | 提供和完善我公司产品的服务工作文档，维护客户信息。 |
| 4.3 | 响应并接受招标文件要求中的合同条款。 |