服务内容

（一）服务要求：

1.在线服务:每周7\*24小时通过即时通信工具(如 QO、微信、邮件等)为院方提供提交问题、查询问题、解决问题的服务。

2.电话服务:每周7\*24小时通过电话（4008502660）为甲方解决问题的服务。

3.远程服务:每周7\*24小时通过远程连接对甲方的系统进行远程调试并解决问题的服务。

4.现场服务:乙方如遇一般响应或远程技术支持不能解决问题，则要现场支持，4小时内到达用户现场，8个小时内完成故障排除。对于特别紧急的情况，在2小时内到现场，到达现场后4小时内解决问题(产生费用由服务商承担)。

5.应急支持：针对护理管理系统建立突发事故应急响应机制，确保出现故障时尽快恢复系统正常稳定运行。供应商安排负责维修系统正常运行时所产生的系统故障（不包括人为或非缺陷因素导致的故障）。

（二）护理管理系统的维护

1.现场工程师在维护完毕后，应请使用科室与信息科对数据的正确性及完整性进行现场检查并签字确认，以文字方式将有关注意事项留给采购方。

2.定期对使用科室以及信息科负责人进行电话回访；

3.负责修复因系统bug造成用户使用不便的问题；

4.授权用户访问内部系统，查看解决用户提出的问题汇总情况以及解决进度；

5.日常系统的运维类维护(例如密码修改，权限配置，部门配置，个性化修改等);

6.日常的数据备份以及恢复；

7.提供维护计划，并每季度提供一次巡检服务与业务系统健康状态检查与分析的巡检报告；

8.指导护理部专职老师掌握软件不熟悉的功能，和护理部沟通交流软件需要改进的项目，分享其他医院先进的管理经验。