服务内容

（一）服务要求：

1.在线技术支持服务：提供 7x24 小时在线远程技术支持服务，可随时接收甲方信息反馈和问题申报；在线服务1小时内响应，8小时内排除故障。

2.电话服务:每周7\*24小时通过电话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：针对医护综合信息发布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）。

6.重点保障服务：提供重大事件时期的现场保障服务，例如:医院评审、特殊重大事件等，在此服务期间，供应商派遣工程师按时到达指定工作场所提供现场保障技术服务。

（二）医护综合信息发布系统的维护

1. 业务数据维护；

2.业务系统日常维护(例如密码修改，权限配置，部门配置，个性化修改等);

3.日常的数据备份以及恢复；

4.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；

5.乙方在服务期每年至少提供一次培训服务，具体培训内容、时间和人员由甲方提出，乙方负责制定培训计划并安排人员授课等工作；

6.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；

7.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。