

一、 维保服务内容要求

(一)、 维保期：一年；

(二)、 服务内容

1. 指定 1 名客服工程师负责医院的维护服务工作
2. 提供多种问题受理渠道：包括客服热线、微信公众号、客服邮箱、专属客服工程师的联系方式等
3. 提供电话或远程桌面技术支持服务，响应时间为 7*24 小时，紧急问题 4 小时内开始处理，并及时反馈解决时间
4. 为保障产品稳定运行，对用户反馈的产品使用相关问题进行及时响应和分析，对远程无法解决的问题，需安排人员到现场进行处理
5. 提供 1 次/年的现场巡检调优服务，服务内容包括服务器环境检查和调优、产品使用培训及集中答疑等，现场服务完成后向客户提交现场巡检报告
6. 协助提供医院所需要的项目产品相关的文档资料
7. 为医院在用的合理用药监测系统 V4.3 与 PASS 药师审方干预系统 V1.3 提供 2 次/年的数据维护服务
8. 提供电话回访服务，了解产品使用、维保问题解决情况等方面的用户体验，不低于 4 次/年
9. 对系统使用科室日常提出的关于系统使用、操作等问题进行解释和答复
10. 保证使用科室的数据安全性和数据真实性，让其更好地开展合理用药管理工作
11. 提供年度维护服务报告；