## 医院营养诊疗系统维保要求

## 一、项目实施要求

1、供应商在本地具有优质的售后服务团队和软件开发中心。

2、供应商应本着认真负责态度，组织技术队伍，认真做好项目的实施工作。在签订合同前，提出具体实施、服务、维护以及今后技术支持的措施计划和承诺。

3、供应商必须提供项目实施计划，经用户方同意后，严格执行。

4、供应商应负责在项目验收时将系统的全部有关技术文件、资料、及安装、测试、验收报告等文档汇集成册交付用户方。

## 二、售后服务要求

现场服务与回访：申请科室遇到使用及技术问题，电话咨询不能解决的，供应商应在24小时内到达现场进行处理，确保系统正常工作。故障排除后，应2天内进行服务回访，确认故障排除，听取院方意见。

定期巡检：每季度进行定期巡检，检查系统运行状况，并以书面形式向院方提供系统运行状况报告。

培训：供应商对其提供系统的使用和操作应尽培训义务。对相关操作人员进行系统培训，确保系统用户能够正确熟练地使用系统。

## 三、培训要求

供应商须在文件中提供详细的培训计划和方案，包括培训人员、培训内容、培训时间等，对使用人员、管理人员、维护人员等分别提供相应培训，保证用户能够进行软件的日常管理、操作、维护以及故障分析处理等工作。

1、培训对象：包括使用人员、管理人员、维保人员及有关的其他人员。

2、培训内容：对该系统的架构理解、权限角色配置方法、系统软件维护方法、使用方法等，以及中标单位认为需要培训的内容。

3、培训教材：针对系统管理人员、使用人员、维保人员分别提供培训教材。

4、培训日期及方式：和采购人一起商定。

5、供应商应将所有培训相关费用计入项目总价。