# 消毒供应链追溯系统项目及要求

## 一、项目概述

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号 | 服务名称 | 备注 |
| 01 | 消毒供应链追溯系统维保服务 | 无 |

## 二、商务要求（通用商务要求，本章技术要求中有具体要求的从其要求，其他未要求设备按本商务条款执行）

1．服务期及地点

1.1服务期：三年。

1.2 服务地点: 成都市公共卫生临床医疗中心

2．付款方式：合同签订后,甲方在收到乙方出具的真实、有效、等额的发票后，一次性向乙方支付首年的服务费，并在合同履行期间，甲方在收到乙方出具的真实、有效、等额的发票后，逐年一次性向乙方支付次年及第三年的服务费。

3.其他要求：

3.1服务约定 :

3.1.1每月保证至少 1 次不定期派服务人员到办公地点现场维护及处理相关问题，如遇产品问题，停留至问题解决。

3.1.2在系统发生故障时， 由公司技术工程师远程检测并解决，如远程无法解决时，技术工程师将继续保证远程检测故障。同时，派遣另一位工程师在故障发生后 2 小时内到达现场处理。

3.1.3如遇产品严重问题， 公司技术工程师协同产品厂家工程师现场处理，并承诺在厂家工程师到场后 3 个工作日内解决问题。

3.2本地服务

在一般的咨询和应用被满足后，各种硬件故障和软件应用中的冲突和使用问题，通过对用户的本地上门服务提供支持。保证在出现系统应用紧急问题情况下， 2 小时到现场解决问题。

3.3专人负责

系统实施上线后，将安排专人负责项目对接，对系统运行、用户使用中的问题给出及时响应。

**三、服务内容和范围**

（一）维护服务内容

1.提供的服务形式和内容如下

1.1热线服务：维护服务人员通过热线电话解答技术问题的过程。

1.2远程维护服务：通过远程维护系统对软件进行远程调试的过程。

1.3现场服务：派遣技术人员到使用现场解决问题，并对许可软件系统进行系统保障的过程。

1.4用户拜访服务：将不定期派工程师拜访客户了解使用情况及问题。

2.维护服务范围

2.1服务范围

2.1.1提供维护与技术支持服务的范围包括：

2.1.1.1由于系统数据库或许可软件发生严重故障或在关键处理时期内主应用程序出现故障而使软件系统停滞并且不能用许可软件处理数据；

2.1.1.2许可软件发生问题而导致主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决（暂时性地）的问题；

2.1.1.3许可软件发生非关键性问题，并且能继续运行系统和 / 或进行操作；

2.1.1.4所有有关许可软件的使用和实施的问题和要求。

2.1.1.5主动回访：包括检查供应室软件运行情况、硬件运行情况，与科室老师交流遇到的问题。

2.1.1.6节假日巡回：节假日前的巡回检修，包括软件、硬件的运行情况。

2.1.1.7日常维护：包括服务器运行环境情况、供应室扫描枪、电脑运行情况，排查可能出现的问题。

2.2现场维护响应时间

2.2.1“响应时间”是指从接到服务请求之后，到工程师沟通并做出服务承诺的时间。

2.2.2在接到通过电话（包括工程师电话、400电话）、电子邮件等方式提出关于许可软件的服务请求后，在 2 小时之内给予响应并安排提供相关服务。

2.3软件升级

承诺按照以下要求严格执行软件升级服务。

2.3.1产品质保期为 36个月，自双方合同生效之日算起。

2.3.2不定期对系统进行更新，消除软件缺陷。

2.3.3如软件进行大版本升级，双方另行签订升级服务同意书，经确认所需费用，并经主要科室同意后方可升级。