**合理用药维保需求**

**售后服务实现方式：**

* 线上服务：提供7\*24 小时在线服务
* 远程服务：工程师远程故障诊断，为医院提供远程故障排查，保障医院软件的正常使用
* 现场支持服务：支持服务医院提供支持现场服务

**远程服务流程：**

远程对医院系统故障进行排查及处理，保障医院软件的正常使用。无需通过电话来反复描述问题，通过远程工程师直接连接解决故障。

**现场支持服务流程：**

根据医院方调度或者双方协商好的工作计划，安排服务顾问进入医院指定的服务地点进行现场维护、调试、巡检等工作。服务顾问将遵循以下的规范，否则医院方有权拒绝该人员进入医院场所：

* 佩带有效的工作证
* 携带相关的报障事件号码，报修单或工作计划
* 遵守相关的医院方场所的规章制度
* 遵守本项目要求的其他质量管理制度

**服务内容：**

1. 服务方式：

提供7x24小时免费技术支持，包括通过采用乙方维保运维平台、电话、远程维护、现场服务等方式。保证有足够的人员负责本系统运维工作，并保证0.5小时内对医院的维护请求予以响应。

1) 在线服务：通过维保运维平台为院方提交问题、查询问题、解答问题提供在线服务，在线服务能够及时、方便地为院方提供技术服务。

2) 热线服务：服务人员通过热线电话为院方解答技术问题的过程。

3) 远程服务：通过远程系统对院方的软件系统进行远程调试的过程。

4) 现场服务：在其它形式服务无法解决问题时，派遣技术人员到院方软件使用现场解决问题，并对软件系统进行系统保障的过程。

2.服务内容：

1）改正性维护，即在软件使用过程中识别和纠正软件错误，改正软件性能缺陷；

2）软件升级服务，提供在正常条件下保证系统正常稳定运行的系统版本更新升级服务；

3）优化服务，提出在正常条件下改进系统性能的各项建议，包括系统资源分配与效率改进建议、软件配置规划和性能优化建议等；

4）检查与医院系统对接的接口运行情况。

5）对接上级平台（若有），及时处理数据上传问题，保障业务正常运行。

6）与其他第三方系统对接接口（包括但不限于：HIS、LIS、PACS、CA签名、移动医护系统等）

3.服务响应：

1)两小时内对维护请求予以响应。

2)系统故障、BUG等影响系统稳定运行的问题，须在24小时之内解决。

3)其它故障解决故障率在24小时内达到80%以上，72小时内全面解除故障。

4)如需进行现场维护，工程师将在24小时内到达现场。

5)每季度至少一次的专职人员现场维护服务。

**提供优质化服务**

系统在维保期内提供软件免费升级服务同时提供专业技术人员负责本项目的实施和维护工作。

**技术后援支持**

对所提供的系统保证全面、有效、及时的技术支持和售前、售中、售后服务，提供完整的突发故障应急方案。

指定有经验的技术人员在现场负责系统的运行和维护，若系统出现问题或故障，免费进行故障处理和软件更新。