**心电信息管理系统维保服务内容**

1、功能应用维护：

1. 咨询服务：软件功能的应用咨询。
2. 故障排除：软件应用过程中出现功能故障时，协助查找、排除软件故障，保证系统功能正常运行。
3. 需求变更：已应用模块范围内的功能需求调整、修改。
4. 日常维护：协助甲方建立日常维护记录，定期与甲方系统管理人员共同检查系统运行情况，并形成系统维护记录制度和系统管理规范。
5. 应急服务：启动应急机制响应。保证在最快的时间，协调安排相关人员到达现场解决相关应急情况。乙方将向甲方提供应急方案，并根据实际情况进行修成。
6. 应急基本流程：出现突发情况→报技术经理→协调工程师处理→问题结束→提交问题处理结果反馈。

2、数据维护：

1. 数据恢复：因甲方操作不当或其它原因导致病历中数据丢失（包括但不限于患者的所有病历数据，如患者信息、检查所见及结论、病历图像等），协助甲方系统维护人员恢复病历数据。
2. 数据调整：因甲方操作不当或其它原因造成患者数据出现部分或全部错误（包括但不限于查找不到患者信息、不能编辑病历信息等），协助甲方系统维护人员进行数据调整。
3. 特殊服务：系统灾难发生时，乙方承诺立即响应，减少数据损失，降低灾难对整个系统正常运行的影响。

3、其他维护：

1. 管理培训：对甲方管理人员或相关负责人进行系统的管理思想、管理流程统一培训。
2. 维护培训：因甲方人员离职或岗位调动需要进行培训的系统维护人员。
3. 巡检服务：每季度到甲方现场检查系统模块运行情况，与甲方维护人员沟通，提供常见问题的解决办法，巡检结束后给甲方提供巡检报告。
4. 热线服务：提供与软件系统相关的咨询服务及建立系统维护制度。
5. 问题解答：解答系统及数据库疑难问题。
6. 数据库相关培训：维护期内由我公司工程师提供一次数据库相关培训。

4、售后服务响应时间：

1. 为系统正常运行提供7×24小时技术支持保障，确保系统的正常稳定运行；
2. 在系统正常使用状态下，定时到现场进行系统例行检测和维护，一年不低于两次，提供巡检报告；
3. 提供完整的维护记录和相关的维护资料；
4. 维护期间必须遵守甲方的规章管理制度等各项规定；
5. 系统在出现故障时，应在接到通知后及时响应，如不能电话指导解决问题的，工程师在2小时内到达现场处理；
6. 维护期间，因维护工作所发生的技术人员事故及责任均自行承担，医院概不负责。

**故障检测排除**

1. 系统所有故障问题的检测和恢复均由我公司负责，并作现场测试和恢复。
2. 系统设有远程监控系统，系统工程师可以在公司随时来检查测试系统，预防故障的发生。
3. 故障问题发生时，在用户电话咨询及有能力自行排除故障时，我公司将及时安排富有经验的工程师，利用有关工具和测试设备，检测问题所在，并及时提出解决方案。

**文档归纳整理**

为方便系统的维护，由我公司免费提供详细的软件说明书、使用手册、简明操作手册、系统维护手册等文档资料。并在系统验收后提供各种设备的详细文档。

**定期走访、回访与关怀服务**

公司将采取巡检制度，每季度由公司领导带队拜访—次客户，了解产品的质量、服务问题，调查工程实施和维护情况，听取用户意见，现场帮助用户解决实际应用中的问题，及时协调公司各部门的分工协作以期提供全面的服务与支持。并依此作为公司服务人员的综合评定和奖惩的重要依据和指标。

**电话回访**

对每一个报修请求，公司都将有回访专员进行电话回访，征询用户需求的解决情况以及对服务的满意度情况，在对客户进行关怀服务的同时，监督工程师的服务质量，并作为服务工程师重要的考评指标。

**定期巡检**

公司对每一个项目在系统安装验收后定期派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。