**浙江省肿瘤医院手术麻醉ICU管理系统**

**维保服务**

**一、维护目的**

通过对软件的标准化维护，帮助客户正确使用、管理和维护应用软件，解决应用软件运行过程中出现的问题，保证应用软件正常稳定运行。

**二、维护任务**

1、麻醉管理软件系统、重症监护信息管理系统所涉及的所有软件模块维护；

2、系统运行的服务器环境维护；

3、系统运行的客户端软件环境维护；

4、日常使用故障解决、用户培训；

5、数据库备份、恢复；

6、监护设备与手术麻醉仪器设备连接配置；

7、每年维护总结报告；

8、由于政策性要求的软件修改和开发；

9、其他相关的配合工作（如接口，服务器迁移等）；

**三、具体维护内容及要求**

**具体服务内容及方式：**

1. 系统技术服务，服务期 1 年，从2018年3月1日始至2019年2月28日止；
2. 服务方式：

|  |  |
| --- | --- |
| 电话支持服务（如有变更及时通知甲方） | 7×24小时电话支持热线：400-650-9890 |
| 邮件支持 | support@ime-conrad.com |
| 请求式专家现场支持服务 | 按需 |
| 现场培训次数 | 含在现场服务时间内 |
| 定期巡检 | 不少于每季度1次（现场） |
| 远程支持 | 提供远程电话拔入支持 |
| 补丁服务 | 现场服务期内进行现场打补丁服务 |
| 软件功能性调整 | 根据甲方应用需求对软件的修改、功能增加等 |
| 新增点位介入 | 服务期内负责医院新增点位的接入和调试 |
| 相关政策调整的配合工作 | 由于政策性要求的软件修改和开发； |
| 其他相关的配合工作 | 比如与医院系统的接口、相关服务器迁移等 |

1. 维护期内7×24小时故障响应、远程诊断、电话答疑，及时响应处理用户要求，保证系统的正常运行。要求接到报修后30分钟内有实质性响应，工程师4小时内完成故障排除。如需甲方因系统故障紧急需要抢修的，请求专家现场支持服务的，甲方向乙方提出请求后，乙方应安排专家与甲方协商，并在甲方约定的时间内到达甲方现场进行支持服务。
2. 乙方每季度为甲方软件系统做一次定期检查（4次/每年），检查影响乙方软件正常使用存在的隐患，提前预防避免出现问题影响正常使用，并提供巡检报告给甲方。

**四、维护承诺**

乙方接到甲方通过电话，信函，传真，电子邮件等方式提出关于软件的服务请求后，在当日内给予响应并提供服务。

乙方提供给甲方的服务，必须按照合同规定的服务内容进行。

乙方提供给甲方的服务为统包式服务，不产生其他额外的服务费。

**五、甲方提供**

甲方应确保有专人对软件的使用和管理负责。

甲方应建立相关的制度，以确保软件运行环境（包括服务器、计算机，打印机及相关硬件设备）的安全，为软件正常运行提供保障。

甲方定期做好系统备份，并对备份数据进行妥善保管。

甲方在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系，并记录当前故障现象，便于乙方作出诊断。

甲方在乙方服务人员服务完成后，配合检查软件系统运行是否正常。

 甲方在应用过程中发现软件出现异常，应及时与乙方取得联系， 并记录当前故障现象，便于乙方作出诊断；

甲方严格在软件许可下使用本软件，不可对产品进行解密或将产品交给他人解密；

甲方应对乙方的售后工作给予协助和配合，并提供相关资料；

甲方应确保其提供给乙方的所有信息的真实性。

**五、收费办法和合同期限**

合同期满后，双方协商，甲方可要求乙方继续提供软件运行维护服务，但双方需重新签署新的服务合同。

付费方式：合同期满，乙方向甲方开具正式发票并提交维护总结，甲方向乙方支付系统年维护费。

**六、其他说明**