**维保项目技术参数**

**一、项目名称：****移动输液管理系统维保**

**二、项目预算金额：**

23100 元 （7700\*3）

**三、服务期**

三年：2025-07-05 至2028-07-04

**四、服务内容**

## 乙方就医院使用的“移动输液管理系统”及相关接口软件，提供技术和业务支持服务，保障系统的安全稳定运行。

**五、服务方式**

1、在线服务：通过即时通信工具（如微信、邮件等）为医院提供提交问题、查询问题、解决问题的服务。

2、电话服务：通过电话为医院解决问题的服务。

3、远程服务：通过远程连接对医院的系统进行远程调试并解决问题的服务。

4、现场服务：派遣技术人员到医院使用现场解决问题，并对系统进行系统保障的服务。

5、紧急服务：设置一名值班人员7\*24小时处理甲方紧急故障。

**六、维保内容清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 分类 | 描述 |  |
| 在线支持 | 通过企业微信群、微信群、钉钉群等在线平台，提供实时的技术咨询和问题解答服务 | 工作日5\*10小时  （08am-06pm） |
| 远程维护 | 通过远程桌面连接，对客户的系统进行远程诊断和故障排查，及时解决技术问题 | 工作日5\*10小时  （08am-06pm） |
| 电话支持 | 设立400服务热线，客户可以通过拨打400电话获得即时的技术支持和咨询服务 | 工作日5\*10小时  （08am-06pm） |
| 电话回访 | 定期通过电话回访客户，收集使用反馈，了解客户需求，提供个性化的服务改进建议 | ✔ |
| 现场服务/应急服务 | 根据问题情况，对于线上远程无法解决的问题，上门提供现场服务 | 每年2次 |
| 系统巡检 | 定期对系统运行状态进行检查，确保及时发现并解决潜在问题，维持系统的正常运行 | 需现场核算现场服务次数 |
| bug修复 | 负责修复因系统bug或者其他系统原因造成的功能或使用问题 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统日常维护 | 日常系统的运维类维护（例如密码修改，权限配置，部门配置等）； | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统故障诊断 | 诊断系统故障原因，并提出排除故障措施。 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统使用指导 | 指导临床用户使用系统，提高用户的系统应用能力和工作效率 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统维护培训 | 指导信息科进行系统日常维护。 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统软件安装 | 为客户安装有效授权的客户端软件（不包含新增区域） | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 硬件维护 | 针对厂家提供的设备提供原厂质保服务，设备送修服务 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 服务器迁移 | 由于服务器变更引起的系统迁移服务 | 远程为主，如需现场核算现场服务次数 |
| 系统接口优化 | 对系统接口进行检测，提出优化系统性能方案（不包含his变更或接口方式变更）【按实际评估工时】 | 5工时 |
| 修改/新增功能 | 根据客户要求，修改现有功能项或现有模块新增功能（不含新增模块及统计报表）【按实际评估工时】 |
| 第三方厂家硬件适配 | 适配第三方厂家硬件（PDA、打印机、取号机）【2人天/型号】 |

备注：

修改或增加的功能项需在输液业务范围内，如其他非输液范围内业务的功能变动，此过程中产生的系统开发和升级费用另议。

**七、特别说明的需求或要求**

协助院方做好新院区搬迁的系统安装、接口优化、配置调整及相关软件迁移工作。

**八、合同付款方式**

**三年维护期，合同总额分三年付清。每一周期年维保期满后30天工作日内，甲方验收合格以后，甲方支付当年服务费的100%。**