**江油市人民医院**

**云净管理系统 2022 年度维保服务**

一、维护服务

（1）负责软件系统的安装、调试和日常技术维护。

（2）提供安装和维护所需的技术文档资料。

（3）在维保期内，将对软件系统及时更新，并及时通知院方，并提供最新相关资料。

（4）在维保期内，实现7×24服务。系统发生故障时，第一时间（10分钟内）响应并且进行远程技术诊断和修复，

二、保修和升级及技术服务：

（一）系统功能升级及改进

（1）负责对云净血液透析管理系统软件模块提供免费升级及技术支持服务。

（2）在功能范围内，对在使用后提出的合理意见予以改进。

（二）技术支持服务体系

在服务期内提供如下技术支持：

 1.基于互联网的支持（如基础知识、常见问题解答、E-mail问答、视频答疑等）；

 电话咨询服务；

2.每周7X24小时的在线远程技术支持服务。

3.系统发生故障时，第一时间（10分钟内）响应并且进行远程技术诊断和修复，如因硬件故障而导致无法在线修复时，在我院配合下进行远程检测，并给出解决方案。