**病理信息管理系统维保服务方案**

**1、日常现场故障维护**

配合院方解决系统运行过程中由于计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的问题，供应商负责维护，以维持系统的正常运行。并在完成故障处理后出具《产品维护报告》，包含问题的原因、解决办法以及建议。

**2、定期巡检**

对院方应用软件的软、硬件环境进行检查，每年不少于2次现场巡检服务；及时发现并处理系统隐患保障系统稳定运行，并出具《系统巡检报告》，该报告内容包含巡检结果以及巡检建议。但该检查必须经过院方的许可。

**3、专业培训**

（1）负责系统的培训与指导，指软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象包括病理科医生和信息科工程师，并提供新功能使用说明。

（2）负责培训病理科、病理软件系统维护人员，使其可熟练掌握显微镜摄像头联机的基本原理和常见故障排除的技术。

**4、应急故障响应**

如院方因软件接口或需求修改需要工程师现场维护的，供应商应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，并经院方批准后，遵照方案和时间表严格执行。

**5、服务**

供应商为院方提供7\*24小时技术支持热线电话，保证院方出现问题时能够及时得到有关技术支持，供应商接到院方通过电话、信函、传真、电子邮件、互联网等方式提出关于维保软件的服务请求后，必须在24小时内给出响应并提供服务。