**病案信息系统维保服务方案**

1、为医院提供在维护协议期内《今创病案统计管理软件、病案示踪管理系统、三级公立医院首页上报系统》常规售后服务，使软件系统能够便于院方业务适应国家卫生统计调查制度的变化及医院业务向更专业层次发展和变化；

2、为医院提供最新的各类卫生统计上报所需调查报表，最新修订的ICD10、OPS 编码，及时保持与国家卫生统计系统的GB相关代码标准一致；

3、为医院提供售后电话，为业务人员及时提供技术支持；

4、在维护协议期内，医院在通过电话、信函或传真向客户服务中心提出维护申请后，通过网络或其他方式不可处理的情况下，乙方服务工程师在2个工作日内免费到达医院现场提供服务；

5、在应急情况下，为医院免费提供解决方案，帮助医院尽量降低或避免因为外部因素造成的不利影响。如因硬件或其他原因造成的数据库系统损坏情况的发生，我方有责任到现场，利用备份或现有介质文件恢复系统数据，保证系统的正常运行；

6、为院方提供利用信函、电话、传真等手段解答用户有关今创软件培训、安装异常、操作异常、运行管理、数据维护等问题；

7、为院方提供利用网络为用户提供远程通讯服务、在线解决技术问题、及软件下载服务；

8、现场工程师在维护完毕后，请院方对数据的正确性及完整性进行现场检查后签字确认，并以文字方式将有关注意事项留给院方。

9、项目涉及原软件开发商进行授权认证等，由服务商自行与开发商沟通，涉及费用的由成交供应商承担。