实验室信息管理系统（LIS）维保服务

**维保要求：**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务项目 | 服务内容 | 备注 |
| 在线支持 | 在线QQ，微信，邮件技术支持 | 自然日7\*24小时 |
| 远程维护 | 在线远程技术维护 | 自然日7\*24小时 |
| 电话支持 | 电话支持 | 自然日7\*24小时 |
| 季度电话回访 | 定期对用户使用情况进行回访 | 每季度1次 |
| 现场巡检 | 现场巡检系统运行状态 | 每月1次，巡查软件、硬件运行情况，保障系统因长时间运行从而导致异常关机、服务资源占满等故障情况。每月乙方需向甲方提供巡检报告、报修记录。 |
| 现场服务 | 系统出现问题，当远程不能解决时，提供上门服务（接到通知后2小时内到达现场，到场4小时内无法修理时应更换替代备件，工作至故障修妥完全恢复正常服务为止，修复时间应不超过1个工作日。） | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务报修记录。乙方指定一位工程师主要负责甲方的维护工作。 |
| 重大事件现场保障 | 乙方根据甲方需要提供重大事件现场保障 | 不限次数，服务结束后乙方需向甲方提供现场服务记录。 |
| 系统版本升级 | 升级至最新可用的系统版本 | 服务期内免费，服务结束后乙方需向甲方提供升级功能列表，并就新功能培训相关人员。 |
| 服务器迁移 | 由于服务器变更引起的系统迁移服务 | 免费 |
| 数据库优化 | 数据库优化维护，确保检验科计算机信息管理系统数据的安全。 | 每年至少四次进行例行数据库优化维护。配合院方完成相关评审工作；数据库优化应提供相关的巡检报告，每年2次。 |
| 数据备份 | 备份系统数据，确保系统数据安全有效 | 免费 |
| 数据恢复 | 恢复有效的备份系统数据 | 免费 |
| 培训 | 乙方根据甲方需求提供免费系统的使用培训与指导 | 每年1次 |
| 冷链（温度监控模块） | 提供每年一次上门校准服务及年度流量费（若需提供专业机构提供的计量校准报告则每台设备收取99元。产品新增及遗失按照合同价格1700一台购买。 | 服务期内提供免费在线技术支持，以及每年一次设备现场校准，温控软件平台免费使用。 |