**广西国际壮医医院明秀分院**

**合理用药系统维保服务需求方案**

**一、项目名称：**广西国际壮医医院明秀分院合理用药系统维保服务项目。

**二、项目预算：**4万元/年。

**三、需求方案：**

1. 为医院提供在维护协议期内《合理用药监测系统V4.2和合理用药信息支持系统网络版3.1》的版本升级、系统运维售后服务。
2. 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，乙方服务工程师在二个工作日内免费到达医院现场提供服务。
3. 在应急情况下，乙方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，乙方有责任到现场，协助医院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；
4. 免费为医院提供利用信函、电话、传真等手段解答用户有关合理用药监测系统V4.2和合理用药信息支持系统网络版3.1的培训、安装异常、操作异常、运行管理、数据维护等问题。
5. 免费为医院利用网络为用户提供远程通讯服务、在线解决技术问题、及软件更新下载服务。
6. 现场工程师在维护完毕后，应请医院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医院。
7. 每季度工程师对医院所用的《合理用药监测系统V4.2和合理用药信息支持系统网络版3.1》进行上门巡检，及时更新软件的版本和功能。