## 中山大学附属第一医院广西医院供应室追溯系统维保参数

一、基本服务

1)基本服务:7X24小时的支持服务，包括但不限于非人为因素造成的系统业务长时间中断、数据库故障、服务器故障等对业务造成严重影响的问题处理及恢复工作，应在48小时内使业务恢复。提供正常监测系统的运行状况,保障系统的稳定运行，并且指导相关操作人员使用系统。

2)电话服务:维护服务人员通过电话为医院解答技术问题的过程。

3)远程维护服务:通过远程工具对医院的软件系统进行远程调试及维护的过程。

4)现场服务:医院软件系存在无法远程解决的问题，须派遣人员现场调试解决问题,并对软件系统进行系统保障的过程。

二、维护与技术支持服务的范围

1)由于系统数据库或软件系统发生严重故障或在关键处理时期内主应用程序出现故障而使院方的软件系统停滞并且不能用软件系统处理数据。

2)软件系统发生问题而导致院方主要业务受到严重干扰并且无法轻易解决(暂时性地)的问题。

3)软件系统发生非关键性问题,保证系统能继续运行或进行操作。

4)所有有关软件系统使用的问题。

5)对软件系统的软硬件提供相应技术指导。 。

6)提供的标准维护服务并且包括以下情况:

6-1)医院人员非法操作、第三方产品的故障、计算机设备故障、网络故障等使软件系统无法正常运行;

6-2)医院因软件系统被误用或被擅自修改、计算机设备故障、网络故障、其他软件系统的故障、操作失误等情况造成数据混乱和丢失;

7)完善现有问题情况:

7-1）配包统计增加，科室查询

7-2）清洗统计增加月锅次，月包数查询

7-3）灭菌统计增加月锅次，月包数查询

7-4）清洗设备，灭菌设备，在统计处可以多选