**创业LIS系统维保服务要求**

1、服务内容及范围

乙方提供的软件售后服务系保证创业检验信息系统软件4.0正常运行的服务项目，其包括：

1) 软件（模块）在运行中的故障带来的排错工作，解决系统运行故障（除计算机病毒、硬件及甲方人员问题外）。

2) 软件（模块）与系统软件及数据库系统适配带来的调整工作（不含系统软件及数据库的安装）。

3) 软件（模块）程序因操作失误造成的数据混乱。

4) 软件（模块）统计报表的数据核对，针对报表数据与实际不符或与其他报表不对应的情况，协助进行查对或讲解说明。

5) 指导甲方查明各系统不能运行的原因并解决问题（除硬件问题外）。

6) 乙方售后服务不涉及到软件底层库结构的修改。

7) 不在以上范围内的服务需求，需要双方另行约定。

8）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 软件模块 | 备注 |
| 1 | 瑞祥生化计算比值项目 |  |
| 2 | 报告单评分 |  |
| 3 | 历史结果根据病历号匹配 |  |
| 4 | 主业务审核界面增加标记功能，多人审核的标本编号列背景颜色不同 |  |
| 5 | 医院收费项目价格变动LIS同步后，开单项目价格不能同时同步 |  |

2、服务标准

（1）远程服务标准

a) 提供5天\*8小时远程协助，电话咨询，电子邮件服务；

b) 提供5天\*8小时资深技术人员在线咨询服务；

c) 当远程服务不能解决软件问题时，乙方将在在4小时内做出明确响应，经甲方确认后，给予安排现场服务；

（2）现场服务标准

a) 现场服务将在远程服务不能解决时或不适合时提供。

b) 现场服务只在国家规定的非法定节假日提供，为每天8:30—17:30。如现场服务是在作息时间外发生，甲方应当按照国家有关规定承担加班费。

c) 现场服务原则上6小时内到达现场，在问题不变更情况下，到达现场后36小时内解决问题（重大问题到达现场24小时内解决）。