**格林兰德PACS维保服务要求**

1、技术服务内容

1. 因软件本身原因引起的软件故障或系统无法正常使用；
2. 因系统安装或配置不当导致软件故障或系统无法正常使用；
3. 因工程师误操作导致软件故障或系统无法正常使用；
4. 因工程师原因引起的病毒侵入导致软件故障或系统无法正常使用；
5. 因推荐的软硬件配置不合理或不兼容导致软件故障或系统无法正常使用。
6. 保证维护期内软件系统的正常运行（硬件原因造成的除外）。
7. 免费升级到乙方的新版本（但不含增加的功能模块）。
8. 原有的pacs /ris软件更改及调整（新增模块除外）

h**.** 每个季度巡检一次，并出一份巡检报告。

2、服务方式与方法

1. 提供24小时技术服务热线电话支持，系统出现故障，可以通过热线电话得到及时的帮助与支持；
2. 通过热线电话无法解决的问题，公司在接到电话后的48小时内派遣工程师，提供用户现场服务。一般问题5个工作内容解决（新增模块除外）
3. 提供用户现场回访服务，在适当时期对用户系统进行性能测试、调优，及时发现并解决潜在的问题；
4. 需求响应一、二周内回复确定处理时间。