附件：

**广元市精神卫生中心大成手术麻醉临床信息管理系统维护方案**

1. **服务内容**

为广元市精神卫生中心提供大成手术麻醉临床信息管理系统的维保服务，维护期为三年。

**（一）升级服务**

负责对广元市精神卫生中心的大成手术麻醉临床信息管理系统提供版本内升级服务（注：版本内升级服务指更新需求，处理问题）

1. **远程服务**

全国客户服务中心为客户随时提供技术支持、故障报修、故障分析解答疑难问题、远程维护等服务。

（1）利用现代通讯手段提供远程咨询、技术协助服务，其通讯手段主要有热线电话、E-mail、Web等；

（2）热线服务人员不主动控制电话，直到用户问题得到解决或解答为止；

（3）热线服务人员首先给予咨询解答，对不能立即解决的问题在下述情况下，可暂时中断电话，但必须立即予以记录、呈报、跟踪；

（4）用户需要对故障给予以进一步判断，暂中断通话，随后热线服务人员必须主动回电话联系，以便确定原因或故障排除或进一步热线帮助；

（5）热线服务无法解决，热线服务人员应通知用户何时、何人、何种交通方式派人到现场服务或备线支持服务；

（6）热线服务人员在用户许可的情况下，可直接进行远程登录维护。

**（三）现场服务**

当客户问题无法通过远程解决时，提供现场服务，在接到服务申请后2小时内响应，48小时内解决。

**（四）回访服务**

售后客服部每年至少对用户相关部门负责人进行一次电话回访服务，倾听和记录您对我们产品及服务的意见和建议。