**浙江省人民医院毕节医院维保服务内容**

**产品：合理用药监测系统V4.3、临床药学管理系统V3.0、药师审方干预系统V1.2、合理用药信息支持系统MEDEX NETV3.4的维保服务**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务类型  服务项目 | 标准维护服务 |
| 受理渠道 | 客服热线4006-821-210（工作日9：00-17：30） |
| 官方微信公众号（medicomcs） |
| 客服邮箱（service@medicom.com.cn） |
| 专属客服工程师手机、微信、QQ（7\*24小时） |
| 电话或远程桌面技术支持服务 | 7\*24小时响应  优先响应  一般4小时内开始处理 |
| 现场技术服务 | 可预约，工程师到场的时间由双方根据具体情况共同商定 |
| 文档支持 | 协助提供医院所需要的跟美康产品、项目实施等有关的，不涉及美康产品知识产权及商业机密的文档资料 |
| 数据维护服务 | PASS系列产品2次/年，MCDEX NET产品10次/年 |
| 程序更新和维护 | 2次/年 |
| 电话回访服务 | 不少于1次/年 |
| 现场巡检调优服务 | 1次/年现场巡检调优服务，并出具巡检报告 |