附件

**玉溪市第二人民医院OA运维服务采购项目**

1. **服务内容**

医院目前所使用的红帆协同办公系统的日常售后维护服务，包含PC端和手机端。

1. **服务期限**

2020年11月至2021年11月。

1. **服务内容与标准**
2. **系统运行故障**

当系统出现故障，不能连接或者连接出现其他异常时，接到反馈后，需第一时间给出相关解决方案，在电话、远程、E-mail等手段不能解决问题情况下，12小时之内需提供上门服务。

1. **业务流程修改**

由于医院业务及流程发生变化后带来的软件设置及表单、报表格式修改，在接到反馈后，需第一时间给出相关解决方案，在电话、远程、E-mail等手段不能解决问题情况下，24小时之内需提供上门服务。

1. **使用问题解答**

医院工作人员在操作过程中遇到的各种问题，在任何时间都可以随时咨询，并且承诺随时解答相关问题。

1. **服务人员约定**

在服务期内，必须指定专门的技术支持工程师专门负责我院的技术服务工作。

1. **其他维护工作**

在服务期内，对于院方在工作中涉及到的其他信息技术方面的要求，必须将尽可能满足院方所提出的要求。