总体要求

1、服务期内，每个季度进行一次上门进行虚拟化平台的全面检查和维护，并对操作人员进行更加的现场培训；每个月至少进行一次电话回访。

2、服务期内，根据用户要求对现有平台进行软件升级。

3、为用户的建立详细的使用、维护档案；档案包括以下内容：

（1）定期检查记录；

（2）报修维修记录；

（3）电话回访记录；

（4）检查及维修故障分析；

（5）重大故障记录及原因分析；

（6）主要系统状态评价；

（7）用户对设备及售后服务的反馈、评价记录；

（8）使用、维护建议。

4、维护服务要求：

（1）服务形式包括：电话、邮件、远程维修和现场服务等；

（2）提供信息系统的正确性维护，提供7×24小时售后技术服务；

（3）系统发生故障时,应协助医院排查故障原因,排除使用不当造成的故障；

（4）系统发生故障时，接到院方报修电话，一般故障需在2小时内完成故障报修。

（5）如远程维护不能及时解决后，需尽快赶赴现场进行解决，并提供实质性的解决方案，保障院方工作的顺利进行；

（6）完成故障维修后，需向院方提供防范此故障再次发生的安全措施，并需排除可能造成的系统和数据安全性影响；