

售后服务

影禾医脉客户服务中心秉承客户至上理念，为客户提供最专业的服务，并在全国各大城市设立售后服务网点，公司自成立以来，坚持为用户提供需求分析、软件研发、业务咨询、软件实施、应用培训及系统集成等全方位、高效率的一体化优质服务，我司本着本地化服务的宗旨，结合了国内外先进的理念及集团服务的经验，全面调研用户需求，深入分析用户信息化现状，为用户提供现场服务、远程联机、电话支持等快速、高效的售后服务，确保用户业务高效、可靠的运转，同时影禾医脉客户服务中心建立完备的“客户档案管理制度”来应对客户进行跟踪服务、售后回访、加强同客户间的沟通联系。

1、售后服务目标

公司根据合同要求提供信息化产品服务；

保证系统的长期不间断的稳定运行；

在同版本软件的基础上提供免费升级服务；

在保修期内，如业务流程发生调整需修改软件功能时，可以进行软件功能修改及调整；

2、售后服务条款

安装和调试：影禾医脉负责安装、调试、培训及其他售后服务，所有辅材辅料均包含在报价中。影禾医脉服务中心负责安排技术人员到现场免费进行安装调试，直至验收合格；影禾医脉在项目实施一周前，向买方提供安装调试及运行的进度计划表。

免费维护期自项目通过最终用户终验之日起计算，免费维护期为 1 年。免费

维护期内，影禾医脉负责免费对其提供的系统进行维护和升级，并为最终用户提供技术支持，保证系统顺利运行。

系统进入免费维护期后，影禾医脉将定期收集系统模块以及操作系统的运行日志，根据运行情况，动态调整、优化系统参数，每年至少提交两次运维报告(分上下两个半年)，对其运维工作、系统完善、功能调整等事项进行总结，同时提出合理性建议。

影禾医脉在免费维护期内，向用户提供 7x24 小时技术支持与上门服务，对系统故障的响应时间不超过 0.5 小时，故障报障 1 小时内未能通过远程等方式成功解决的故障，影禾医脉将安排工程师到达现场解决。

项目实施期间:影禾医脉提供专业实施团队包括并不限于 1 名项目经理、1 名实施工程师、1 名研发工程师驻场进行实施。

对于不偿明确是否为软件系统出现故障时，影禾医脉将尽力配合采购人进行检查，在必要时，能在上述响应时间内到达现场协助排除问题。

项目涉及的硬件产品和第三方软件参照硬件厂家保修条款。

3、免保条款说明

用户应正确使用 PACS 系统下列情况能受免费维修服务:

由于使用保管不当，电源电压不符合规定而造成的系统损坏

非我公司专业人员拆装、搬动修理造成的系统故障

自行改动服务器和工作站参数，安装与 PACS 系统无关软件而造成的应用软件损坏。

因不可抗力(如自然灾害、战争等)造成的故障或损坏。

4、免保期外服务

保修期外，向用户提供免费电话技术支持和资料下载服务。

保修期外，现场维修时按成本收取服务费。

保修期外，用户可以向公司购买 PACS 保修服务合同，享受保修期内的同等服务。

5、售后服务方式

超过免保期外，影禾医脉服务中心将对客户提供有偿服务，服务方式包括:热线支持、话理维护、现场服务等，在免费维护期满后，我公司与用户单独签署年度维护合同。

热线支持

影禾医脉服务中心提供热线电话支持，如果用户在使用产品时遇到技术故障，无论是软件、硬件或是网络，均可通过热线电话、传真、电子邮件寻求技术支持和帮助，公司在确认用户的服务请求后，将安排专业的技术人员通过电话帮助用户进行故障定位，并最终指导或帮助用户排除软件故障。

远程维护

远程维护服务，是指利用通信手段实现不同地域(区域)之间的实时人工服务方式。影禾医脉服务中心提供通过电话线或宽带进行的远程维护服务，当用户在使用软件时遇到系统故障或疑难的情况下向公司请求服务支持，公司的维护人员在确认用户的请求后，接入远程维护服务程序进行详细检查，快速直接地面对软件运行中出现的故障问题，并对其进行诊断和故障排除，给出合理的解决方案，最终帮助用户排除系统运行出现的故障。

现场服务

公司在确认用户的服务请求后，对于不能通过电话支持和远程维护解决

的问题，在经过双方商议确定需要进行现场故障排除的情况下，影禾医脉服务中心将根据故障情况派遣相应的工程师赴用户现场服务，分析故障原因，制定故障排除方案，并最终排除故障。

6、服务内容清单

序号	服务内容	服务标准	备注
1	电话支持服务	7*24 小时	电话支持服务响应时间：1 小时
2	网络远程支持服务	7*24 小时	网络远程支持服务响应时间：2 小时 最终用户需提供外网远程登录的工具与账号给影禾医脉服务团队，此账号的有效期与双方合作的期限同步。
3	现场服务	I 级故障, 7*24 小时; II 级、III 级故障, 5*8 小时;	I 级：系统宕机 II 级：性能故障 III 级：单点故障
		上门服务	当无法远程处理故障时, 正常营业时间工程师 48 小时内到场维修, 。。
4	系统正常运转时间	>95%	
5	法定节假日值班	电话/网络远程值守	每逢节假日提前通知科室假日值班计划, 节前远程进行例行设备巡检和数据备份 (根据实际情况需要决定), 安排工程师提供假日系统运行技术支持。

6	系统保养维护	每年 1 次	高级技术工程师医院现场系统健康检查及性能优化。包括操作系统、数据库和程序软件的安全检查和性能优化。
7	新增影像设备接入	保修期内	新增放射影像检查 DICOM 设备 PACS 系统接入和调试。
8	技术支持服务	保修期内	由于硬件损坏需进行 PACS 硬件替换, 或增加存储设备进行扩容, 乙方提供技术支持 (不含数据迁移)。
9	第三方系统软件	保修期内	PACS 相关的第三方工具软件维护及故障排除服务 (数据库、操作系统等)。