# 服务需求

## 一、维保类型：系统维保

## 二、服务时长：2年

## 三、维保参数：

### （一）服务名称及型号

1. PASS合理用药监测系统V4.3

2. PASS临床药学管理系统V3.0

3. MCDEX合理用药信息支持系统网络版V3.4

### （二）维保服务要求

1. 受理渠道：

提供电话、传真、电子邮件、互联网等方式受理用户问题反馈。

2. 服务人员：专属技术工程师1名。

3. 技术服务：电话或远程桌面技术支持服务。7×24小时响应。

一级故障（系统瘫痪），30分钟远程响应，必要时需48小时内赶赴现场处理。

二级故障（部分功能失效），1小时响应。

三级故障（一般问题），2小时响应。

根据故障现象，分析问题原因，做出初步判断后与用户协商确认问题解决时间。

如二级故障，三级故障远程无法处理，技术人员需在48小时内赶赴现场处理。

4. 技术支持服务：远程技术支持为主，也可进行现场技术支持。

5. 维保期内，对系统涉及的第三方软件开发商做好相应的程序排错等配合工作，

6、维保期内，对国家和地方卫生健康行政部门、药政管理部门发布的合理用药相关政策（包括但不限于《国家重点监控合理用药药品目录调整》《抗菌药物临床应用分级管理》）等国家部门下发的政策文件要求，须提供无偿专项技术支持服务，包括但不限于：

系统接口改造（按规定要求期限内完成）

政策药品目录更新、用药规则调整、处方权限管理根据政策文件要求配合指导医院按规定完成目标。

7. 维保期内，保证使用科室的数据安全和数据真实性，让其更好地开展合理用药管理工作。

8. 维保期内，保证系统正常运行使用。

9. 维保期内，及时调整并确保药品政策合规性审查。

10. 数据维护和更新：

（1）PASS合理用药监测系统2次/年数据库更新；

（2）PASS临床药学管理系统2次/年数据库更新；

（3）MCDEDX 合理用药信息支持系统10次/年数据库更新。

11. 程序维护和更新：

（1）PASS合理用药监测系统2次/年程序更新；

（2）PASS 临床药学管理系统2次/年程序更新；

（3）MCDEDX合理用药信息支持系统10次/年程序更新。

12. 维保期限内，根据医院需要，免费提供相应的数据库和程序更新升级技术支持服务，负责网络及数据安全责任。