**附件三**

**证通公司自助机维保内容**

|  |  |
| --- | --- |
| 服务内容 | 具体内容 |
| 上门服务 | 对证通自助机设备软件及硬件派专人管理，提供全包式上门服务，含巡检服务、硬件故障修复、配件修复等。每周一全天在医院现场值守。 |
| 巡检服务 | 每月对证通自助机设备提供巡检服务（12次/年）,并出具报告。  在保修期内发生的零部件费、人工费、差旅费、运费、税费等全部费用由维保方负担。 |
| 培训服务 | 根据院方需求，可以对设备引导人员免费提供自助服务终端使用与维护培训。 |
| 服务记录 | 维保方完成合同设备的巡检服务和维修服务之后，按院方要求填写和提交巡检服务记录单和维修记录单。维保方在保修服务年度结束后的十个工作日内向院方书面提供一份合同设备的上一年年度维修服务总结报告。 |
| 及时响应 | 7\*24小时待命，节假日正常服务。接维护通知,维保方在30分钟内派出维修人员，2小时内到达设备的现场，4小时内修复设备故障，重大故障须更换配件，在2个工作日内修复，使设备正常运行。 |
| 按时核算 | 每月核算在用自助机台数，按月度核算报告，年底结算。 |
| 版本升级服务 | 维保期内院方可享受维保方标准模块的免费升级服务。针对该系统自身缺陷和政府政策要求，终生免费升级。如有HIS等医院信息系统升级所引起的升级需求，院方可享受免费升级服务。 |
| 系统对接 | 维保期内院方可免费享受系统与医院其它信息管理系统的接口开发调试，并按院方要求开放接口和数据库以便其他业务系统开发和调试。 |
| 数据安全保障 | 维保方必须保证系统数据安全，不出现由于系统问题所导致的数据泄密。维保人员需签署安全保密协议，不得将我院系统内数据外传。 |
| 网络安全保障 | 维保方必须保证网络安全。如有网络攻防演练等网络安全行动，院方享受免费服务。 |

### 我院自助机品牌出自[深圳市证通电子股份有限公司](http://www.baidu.com/link?url=6bfoxfXsLtqoHL-JjH-ZmPtRE0wr9b5kbv194_z0ZQRCn-tSHAjg91jR4DLquaT6)，参与维保公司要能保证自助机的日常正常运行。