# 临床药学合理用药系统运维服务参数

|  |  |
| --- | --- |
|  服务类型服务项目 | 标准维护服务 |
| 受理渠道 | 客服热线4006-821-210(工作日9:00~17:30) |
| 官方微信公众号(medicomcs) |
| 客服邮箱(service@medicom.com.cn) |
| 专属客服工程师手机、微信、QQ(7\*24小时) |
| 电话或远程桌面技术支持服务 | 7\*24小时响应优先响应一般4小时内开始处理 |
| 现场技术支持服务① | 可预约工程师到场的时间由双方根据具体情况共同商定 |
| 文档支持 | 协助提供医院所需要的跟美康产品、项目实施等有关的，不涉及美康产品知识产权及商业机密的文档资料 |
| 数据维护和更新 | PASS临床药学管理系统维护服务、PASS药师审方干预系统维护服务、合理用药监测系统维护服务2次/年；合理用药信息支持系统网络版维护服务10次/年 |
| 程序维护和更新 | PASS临床药学管理系统维护服务、PASS药师审方干预系统维护服务、合理用药监测系统维护服务2次/年；合理用药信息支持系统网络版维护服务10次/年 |
| 电话回访服务 | 不少于4次 |
| 年度服务报告 | 1次 |
| 现场巡检调优服务② | 1次（提供巡检报告） |