

附件三：

采购需求

一、维保服务期及范围

1.1 维保服务期壹年，并签订维保服务合同；

1.2 服务期内提供医院全院电脑、打印机等信息资产类设备的现场维修与技术维护服务；

1.3 服务期内提供医院全院电脑、打印机等信息资产类设备所需的耗材及相关外设材料的供应配送服务；

1.4 服务期内提供医院黑白激光打印机类设备进行耗材更换供应服务时，严禁对旧硒鼓加碳粉作业，而是采取直接更换新硒鼓，如发生硒鼓加粉服务，医院不计价结算费用。

1.5 服务期内提供医院全院电脑和打印机类设备（不含打印耗材及键盘鼠标）的总包维修服务；维修服务费最高限价为柒万元/年，此费用包含设备的维修及配件更换并保证维修后的设备达到科室正常业务使用要求。

二、维保服务费的计算方式

2.1 电脑、打印机等信息资产类设备的耗材及相关外设材料按医院实际所需采购的数量为最终供应结算依据；

2.2 电脑和打印机类设备（不含打印耗材及键盘鼠标）的维保服务费按投标人所投总价结算；

三、维保费用的结账方式

3.1 维保耗材费用按季度结算，中标供应商必须提供符合财务结算的完整资料；

3.2 维保服务费按每半年结算一次，并提供符合财务结算的完整资料，且必须经信息科在院内维保服务满意度考核合格后方可结算，采购人有权根据考核结果减免或取消服务费用。

四、维保服务的备用设备

服务供应商必须提供维保服务的备用设备，以保证维保应急时使用，提供不低于以下要求和数量的备用设备，以及维保所需的足量耗材配件库存。

(1) 台式电脑(含显示器) (CPU 不低于八代 I5, 8G 内存, 固态硬盘): 备 3 套。

(2) 条码打印机: 备 2 台。

(3) 激光打印机: 备 2 台。

(4) 针式打印机: 备 1 台。

(5) 彩色喷墨打印机: 备 1 台。

五、维保服务方式

5.1 服务人员: 在合同期内提供驻地现场维修服务。服务供应商必须委派 1-2 名合格的技术服务人员长期驻场(应具备专业的设备维修维护技术能力, 具备主要维保设备产品的售后服务资质认证, 提供

相应厂商授予的技术人员技术培训合格证书),现场工作人员的食宿、通讯费、交通费用由服务供应商自理,医院不予承担。

5.2 服务时间: 驻场技术员必须与医院正常上班时间一致,非正常上班时间(下午 5:30 至次日早上 8:00,包含法定节假日)必须提供不低于 1 人的值班维修服务。

5.3 服务响应时间:

(1) 驻场期间,≤5 分钟内响应科室需求,≤15 分钟达到现场,≤30 分钟修复故障。

(2) 非驻场期间:普通故障响应时间:7*24 小时,具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应≤30 分钟。

(4) 紧急故障响应时间:设备紧急故障或医院要求的其他紧急事件,应在≤15 分钟内人员响应,≤30 分钟内到达故障服务现场,最长时间不得超过 60 分钟到达现场。

(5) 故障恢复时间:如有不具备现场维修条件或故障现场 2 小时内无法解决的,经信息科审批同意后方可外修,同时要提供备用机替换使用。

5.4 服务单及台账:

在每次维保服务结束时维保人员应当场测试设备并由具体使用部门人员书面签收确认销售服务单,凭签核后的销售服务单据或维修台账为服务达标依据。

服务期间服务供应商必须建立完善的维保服务台账，包括但不限于产品销售供应审批台账、耗材销售供应台账、维保巡检台账、硬件设备统计台账、耗材备品台账等。

维修的物品必须保证半年内无再次损坏（人为原因除外）在半年之内如因材料或工艺原因导致的损坏需无条件返修至合格。

5.5 维保服务管理：驻场服务人员必须服从医院信息科工作安排，服从信息科的维保耗材配品配件调度；配合信息科的应急服务工作安排和人员调度。节假日按照要求提供值班维修服务。

5.6 保密管理：服务供应商派驻的技术人员需要提供所派驻的技术人员相关资料并与服务单位签订相关保密协议。服务供应商在维护过程中，不得打听会昌县人民医院的数据库、交换机、Windows 域等与服务供应商维护工作无关的密码，不得操作与维护工作无关的任何设备。服务供应商在维护过程中不得泄露、篡改会昌县人民医院的任何资料。如因服务供应商泄露、篡改造成损失的，由服务供应商全部承担。

5.7 安全保障：服务供应商派驻的技术人员必须具备一定的生产安全保障措施，如社保、工伤险以及符合国家相关规定的资质或行政许可，确保在服务期间的安全保障。

六、维保服务内容

6.1 硬件维护包括：台式机（含显示器、一体机电脑）、笔记本电脑、打印机、投影仪和扫描仪等；业务科室叫号系统以及配套的安卓屏、电视机、LED 屏等；终端网络、其他相关的硬件设备；

6.2 软件维护包括：

(1) 通用软件维护：协助医院（信息科）完成计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。通用软件包括操作系统(国产操作系统、Windows 桌面系统等)、办公套件(如：Office、WPS 等)、安全软件(如：防病毒、防火墙软件等)以及常用工具软件(如：PDF 阅读、压缩解压等)。

(2) 应用软件维护：应用业务软件为医院专业软件，服务内容为安装和设置以及技术支持。

注意：通用软件应符合医院业务软件运行要求。

6.3 硬件设备巡检维护：

每半年进行一次全院范围维保设备的巡检工作，对全院维保设备进行编号、打标，并做好相应的新设备登记，报废设备的登记更新工作，并提供完备的电子版和纸质版巡检报告给医院信息科备案；

每半年对全院范围维保设备（主要是电脑、打印机）进行维护、保养工作，对全院维保设备进行机体清洁除尘、硬件性能检修、系统维护及相关维护工作；必须有计划、有系统性的组织安排维保工作，保证维保服务时不影响医院正常业务的开展，对维保设备状况进行登记，建立完善的维保台账，并需相关科室负责人签署审核，提供完备的电子版和纸质版巡检报告给医院信息科备案；

七、服务考核

医院组织对硬件维保服务每半年进行考核，服务考核将围绕驻场人员考勤情况、驻场人员巡检情况、维保服务满意度、维保服务不良事件、维保服务总结汇报方面进行考核。

7.1 驻场服务人员需严格遵守医院规定，正常上班时间必须严格按照医院要求进行考勤打卡，每天上午上班、下午上班均需严格打卡，如有特殊情况需提前半小时告知医院计算机中心管理人员，每个月累计迟到5人次及以上或旷工1人次及以上，扣除当季度10%的服务费。

7.2 对服务供应商应每季度进行一次的全院范围维保设备的维保工作进行考核。医院将组织人员对维保质量进行监督与评价，抽查20名以上服务对象，如巡检满意率低于90%，则扣除当季10%的服务费。

7.3 对服务供应商的客户服务评价满意率不能低于90%，医院信息科将每季度进行一次维修服务满意度调查，抽查20名以上服务对象进行回访调查，若服务评价满意率低于90%将扣除服务供应商该季度20%服务费用，并要求其进行质量整改达到满意度为止。情节严重的将进行严惩或解除合同关系。

7.4 服务供应商需严格遵守医院要求，贯彻落实客户理念，服务意识，标准服务，不得与服务对象发生争执，信息科将严格对维保服务人员的投诉、争执等进行登记。经调查确认为服务供应商维保人员责任的服务投诉，每发生一次将扣除当季度1%的服务费。