

附件：

一、软件维保服务内容

维护项目使用科室	系统名称
护理部	移动护理系统
护理部	移动医生查房系统
护理部	护理管理系统
护理部	病区护理看板系统
医务部	医务管理系统
人事科	人事管理系统
病案科室	单病种上报管理系统
消毒供应室	全院消毒供应室追溯系统

二、服务要求

(一) 技术支持服务

1. 远程响应支持服务

中标人提供 365×7×24 小时不间断非现场(可以是 400 电话、e-mail、VPN、QQ 等形式)支持服务，通过以上方式直接联络服务商的技术工程师，寻求问题的解决方案、技术文档以及技术指导，提供故障处理案例。

中标人在接到采购人故障申告后应于 10 分钟内响应，如故障未能在 60 分钟内通过远程支持得到解决，中标人承诺根据采购人要求派指定服务工程师在 4 小时内赶到采购人现场，提供不间断故障处理服务，服务期内要求全年 365 天维护服务。

2. 在中标人提供服务过程中，由于中标人本身技术原因不能有效解决服务范围中的故障问题，采购人有权要求中标人购买原厂商

的单次服务来解决问题，相关的费用全部由中标人承担。

（二）应急故障处理服务

中标人应根据医院具体应用环境及业务要求，制定出系统在遇到故障时的应急处理预案，提出切实可行的备份切换方案及措施，确保业务能在最短时间内恢复正常。若在规定时间内无法解决，且无法在短时间内恢复系统，则应立即实行应急措施。故障处理时间要求如下：

1. 对于关键性问题（影响医院业务正常运作的故障）

- （1）响应时间：1~10 分钟；
- （2）到场时间：10 分钟内到达现场；
- （3）修复时间：4 小时内修复。

2. 对于一般性问题（不影响医院业务正常运作的故障）

- （1）响应时间：1~10 分钟；
- （2）到场时间：4 小时内到达现场；
- （3）修复时间：12 小时内修复。

（三）其他服务内容

1. 性能调优

结合系统定期巡检和采购人重大事件等实际需要，根据采购人提出的具体需求制定性能调优方案，并在采购人的同意下进行性能优化。要求服务团队极为擅长性能优化，具有丰富的性能优化案例和性能优化相关培训课程。提供一年不少于 2 次的检查优化服务。

（四）人员配备

1. 技术团队要求

1.1 要求配备不少于 3 人服务团队。

1.2 服务团队具有丰富的售后运维经验，熟悉现场运维流程，具备较高的技术水平，明确主责工程师以更好的协调采购人维保工作。

1.3 严格按照人员名单提供技术服务，若工程师需要更换，需提前一个月通知采购人，经采购人同意后并做好交接工作（未落实者扣除一个月的服务费）。

2. 主责工程师要求

2.1 对于采购人因本项目涉及设备出现技术上的问题或其他项目涉及本项目设备需要配合时，提供远程电话或现场技术支持服务，并承担技术协调工作。

2.2 定期检查维保服务内容

数据库运行状态；解决或解答使用操作方面 bug 与操作不当引发的问题或系统本身实际存在的问题；解决或解答与软件相关的日常运作和安装问题；解决软件突发性故障；定期检查软件的运行状态；对医院的新需求做出及时反应；定期检查服务器运行状态。

（五）投标人需严格按采购方服务要求执行，如有虚假应标将追究法律责任。

维保期内因乙方操作不当引起的甲方损失，由乙方全权负责。

付款方式：维保期一年内付清。

竞价成功的商家携带相关资料、证件来我单位面谈，未落实者视为自动弃权。

三、报价单样式：

单 位	报 价
慈利县总医院人民医院院区	
合计（元）	

四、交货时间

签订合同后

五、服务期限

自合同签订之日起一年

六、付款方式

合同签订完毕后，按照每季度付款方式付款，每个季度为一个周期、每周期末支付合同金额 25%。付款均凭正式税务发票，发票须由中标单位按医院财务要求开具。

对于上述项目采购需求，供应商应在响应文件中进行回应，做出实质性承诺及说明，否则按无效响应处理。

注意事项

1. 在满足本院采购需求及相关要求的前提下，确定投标报价总价最低的供应商为成交供应商。
2. 投标文件须签字并加盖供应商单位公章。