

附件：

一、慈利县总医院人民医院院区硬件维保服务范围及内容

全院 710 台电脑、360 台打印机、120 台路由器，投影仪 15 台，护士站护理触摸大屏 16 台，扫码盒子、扫码枪、追溯码扫码枪、硬件及网络维护；信息机房设备等的维护保养及调整、改造，具体服务范围及内容如下：

（一）急诊楼（共九层）：

LED 显示屏：急诊楼大厅外条屏、儿科急诊门头条屏、16 楼会议室大屏等 3 块显示屏。

（二）门诊及妇儿大楼（共十二层）：

弱电系统工程中甲方提供的系统设备（前后端设备及传输设备），进行定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保整个系统的正常运行。

1. 妇儿大楼的整栋楼的网络（包含弱电井中的内外网络线路及交换机等）；

2. 妇儿大楼的信息发布系统（大厅大屏、电梯旁的电视屏）；

（三）传染区（共二层）：

弱电系统工程中甲方提供的系统设备（前后端设备及传输设备），进行定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保整个系统的正常运行。

1. 传染楼的整栋楼的网络（包含弱电井中的内外网络线路及交换机等）；

2. 传染楼的呼叫系统；

3. 高压氧楼的整栋楼的网络（包含弱电井中的内外网络线路及交换机等）；

（四）老技校区：（共 6 栋楼（含食堂楼、图书楼、行政办公楼、总医院办公楼、后勤楼、120 楼））：

弱电系统工程中甲方提供的系统设备（前后端设备及传输设备），进行定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保整个系统的正常运行。含 6 栋楼的网络（包含内外网络线路及交换机、专线等）；总医院会议室（全彩及条屏 2 块）；

（五）信息机房维护：

1. 服务器、存储设备维护（主要是华为机柜，约 40 台左右）；
2. 汇聚交换机、专线维护（包含互联网、医保、互联互通、血库等专线）；
3. 供电及制冷设备维护（包含 2 台 25KVA UPS 和 2 台 25KW 精密空调，共 80 节电池）；

二、慈利县总医院中医医院院区硬件维保服务范围及内容

（一）服务内容：

电脑、打印机 进行定期维护、保养、检修及紧急故障处理工作，确保整个系统的正常运行。全院大约 480 台电脑、220 台打印机、全院网络的维护保养及调整。

（二）服务范围：

华佗楼（共 12 层门诊 4 层）

仲景楼（共 8 层）

医技楼（共 6 层）

时珍楼（共 8 层）

三、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 30 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 2 小时内赶到采购人现场，提供不间断故障处理服务。

2. 应急现场响应支持服务

当遇到复杂性问题，需要现场进行综合诊断处理或采购人要求提供现场服务的，要求服务团队人员 10 分钟内赶到处理，专家后援服务团队人员在 2 小时内到达支持现场，同时要求在路途中不中断

电话支持以求快速解决问题。

服务期内要求现场服务全年 365 天，现场服务人员不少于 2 名。

3. 灾难性故障应急支持

灾难性故障指由于各种原因引起网络中断、设备宕机的状况。要求服务团队快速恢复各种灾难性故障。要求熟悉采购人的网络架构模式，快速故障恢复。如果确定硬件问题不能通过远程方式解决，现场服务工程师携带相应备件到达到医院现场进行硬件的维修。

4. 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) 日常巡检服务

1. 硬件设备日常运行状况检查，收集运行期间的负载情况和其他各性能指标，每天做好维护工作；

2. 提供一年不少于十二次的现场巡检服务；

3. 根据采购人的实际情况，制定合理的运维计划和运维操作手册，完善日常运维文档，并根据日常运维内容提供及时告警。

(三) 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。故障处理完毕后，中标人须提供“故障分析报告”和“故障处理报告”，提交给采购人备案。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：2 小时内到达现场；

(3) 修复时间：12 小时内修复。

（四）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。

2. 备件支持服务

提供所需的全部劳务、硬件部件和维护材料，以及现场备件更换，现场硬件部件测试及相关故障排除，使得系统硬件恢复至正常状态。当发生复杂故障时，需提供与故障所可能涉及到的相关备件，并提供主要备件的冗余，避免备件发生现场 DOA（到货即损）的情况而拖延故障的修复时间。

（五）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 主责工程师负责管理服务团队，并且提供主要医院管理服务。主责工程师要求满足服务团队基本要求，并且从事网络运维服务 5 年以上。

2.2 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。

（六）巡检工具

提供数据库、存储、服务器、网络等维护巡检过程中有自主巡检工具，软件可以固化流程避免工程师人为错误，以及解决科室内部

部发现问题来进行一个问题故障的判断，及时发现处理问题。

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。

四、报价单样式：

单 位	报 价
慈利县总医院人民医院 院区	
慈利县总医院中医医院 院区	
合计（元）	

五、交货时间

签订合同后

六、服务期限

自合同签订之日起一年

七、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。