**海南医科大学第二附属医院**

**自助机相关软硬件维保服务需求书**

# **一、项目需求**

1.本项目报价应包括：维护期内系统的养护、检测、系统客户化需求改造、故障排除、数据库及软件服务巡检、技术支持、各系统接口对接等工作所需费用、税费等在内的全部费用。

2.成交报价人不得以任何方式转包或分包本项目。

3.本次采购的系统维护期限为二年，维护价格为实际中标价格。

# **二、采购清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **数量** | **单位** | **备注** |
| 1 | 自助机相关软硬件维保服务 | 1 | 2年 |  |

# **三、项目基本要求**

1.服务要求：

维保范围及内容：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **软件部分：** | | | | | | | | |
| 产品名称 | | | | 数量 | 单位 | 软件系统功能 | | |
| 自助机相关软件维保 | | | | 1 | 套 | 医院自助服务系统、医保系统对接、电子健康码、人脸识别、MISPOS收银系统、扫码支付模块、设备管理平台等 | | |
| **硬件部分：** | | | | | | | | | | |
| 序号 | | 产品名称 | 设备名称 | 参考配置 | | | | 数量 | 单位 | |
| 1 | | 自助机相关硬件维保 | 自助缴费打印一体机（双屏） | 工控主机、19寸触摸一体显示屏、金属密码键盘、电动读卡器、一、二维码扫描模块、激光打印机、凭条打印机、19寸广告屏、二代证阅读器、人脸识别摄像头、居民健康卡模块、社保读卡模块 | | | | 80 | 台 | |
| 2 | | 服务器 | 部署医院自助系统、MISPOS系统、扫码支付程序等 | | | | 3 | 台 | |
| 3 | | 网闸 | 网络安全设备 | | | | 1 | 台 | |

保障自助机相关硬件、软件的正常运行，对软硬件中存在的缺陷进行优化，响应院方需求，确保软硬件的正常使用。

2.服务方式：

（1）远程电话支持：具有全国客服热线，提供7×24小时远程支持或软件技术问题解决与分发。

（2）远程技术支持服务：有条件进行远程，将通过远程工具第一时间解决故障问题，保证系统运行。

（3）现场服务：若远程维护无法解决故问题，投标人应派遣技术人员到使用现场解决问题，并对自助机硬件及软件系统进行系统保障的服务。

3.联机服务：

（1）故障维护：配合院方解决系统运行过程中由于网络、服务器、计算机、操作系统等原因所产生的软件无法正常运行的情况，保障系统的正常运行，并在完成故障处理后出具产品维护报告，包含问题的原因、解决办法及建议。

（2）软件正确性维护：软件运行过程中新发现的软件错误，负责维护并及时改进，同时向院方提供软件维护说明。

（3）高频故障部件维护：主机核心部件、LED 显示屏、医疗专用读卡器、打印与输出部件、扫码与识别辅助部件。

（4）硬件设备维护：保修期内，乙方对本项目所有非人为损坏的设备予以免费维修，不能修复的应在收到报障信息后3个日历日内予以免费更换。

（5）需求的更新：由于国家卫生主管部门政策变化导致本合同范围内的软件系统功能中的表单内容、格式需变更，和院方在实际工作中产生的需要系统更新的相关功能及各系统接口对接。

（6）用户培训：负责软件更改后造成软件操作变化的使用培训，培训对象为院方的医生、护士、技术工程师、业务科室的关键用户。同时向院方提供新功能使用说明。

（7）定时巡检：经院方许可，每季度至少进行一次定期巡检，除定期的巡检之外，根据实际情况提供重大的节假日（包括但不限于五一、十一、春节、元旦等）、会议等事件之前的健康检查工作，对院方应用软件的软硬件环境进行检查，发现影响系统稳定运行的隐患因素并及时排除。向院方出具系统巡检报告，内容包含巡检范围、结果及巡检建议。

（8）数据迁移、备份和恢复服务：如采购人需要，提供数据迁移、备份和恢复服务。

（9）系统建设建议：系统在运行过程中，不定期地向院方提供科室软件建设建议方案。

（10）投标人已知悉、理解并承诺遵守《海南医科大学第二附属医院信息科信息科对外委托服务管理制度》，投标人须按照制度要求配合甲方进行服务考核，包括但不限于定期完成数据库、软件服务巡检，并形成巡检报告，工作进度报告等。

（11）客户回应承诺：

在维护期内，如软件系统故障，需在接到通知后30分钟内予以实质性响应，共同协商解决方案。若需要工程师前往现场，除约定到达时间外，一般要求在24小时内到达院方指定现场。工程师在到达现场后，经现场调查后，除约定时间外，一般要求12小时内排除故障。如院方因需求修改要求工程师现场维护的，应在24小时内予以回应，给出具体解决方案和时间表，经院方批准后，遵照方案、时间表及本合同约定执行。

（12）文档管理：提供和完善相关服务工作文档（软件更新的内容说明和常见问题的解决方法说明）。

（13）维护期内所发生的一切费用包括系统技术支持、系统维护或升级、人员交通、差旅服务等全部费用均由中标人承担，采购人不再另行付费。

# **四、采购项目商务要求**

1. 服务地点：采购人（用户）所在地。

2. 维护期限：自合同签订之日起 贰 年。

3 付款方式：

合同签订后支付50%费用，维保期满后支付剩下50%，乙方向甲方书面提交验收申请，甲方对乙方维保服务进行评价，并根据评价结果支付项目金额，维保服务评价表见附件1。

维保服务评价结果为优秀，全额支付合同款；

维保评价结果为良好，支付85%合同款；

维保评价结果为合格，支付70%合同款；

维保评价结果为不合格，甲方有权拒付合同款。

1. 投标人必须全部满足第三项项目基本要求内容。

附件1：

海南医科大学第二附属医院自助机相关软硬件维保服务

保修期评价表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | |  | | 承建供应商 |  |
| 评分规则：本评价表10个评分项，每个评分项0~10分，满分合计100分。各评分项得分合计≤70，本项目质保服务不合格，不予支付质保金；70＜各评分项得分合计≤80，项目质保服务合格，支付70%质保金；80＜各评分项得分合计≤90，质保服务良好，支付85%质保金；90＜各评分项得分合计≤100，质保服务优秀，支付100%质保金； | | | | | |
| 序号 | 评价维度 | | 评价（各评分项0~10分） | | |
| 1 | 系统安全性 | |  | | |
| 2 | 系统稳定性 | |  | | |
| 3 | 系统流畅性 | |  | | |
| 4 | 系统连续性 | |  | | |
| 5 | 平均无故障时间 | |  | | |
| 6 | 故障响应时间 | |  | | |
| 7 | 故障恢复速度 | |  | | |
| 8 | 故障改进评价 | |  | | |
| 9 | 系统日常维护 | |  | | |
| 10 | 日常需求响应 | |  | | |
| 合计 | | |  | | |
| 评价意见：    签字： 日期： 年 月 日 | | | | | |