**采购需求文件**

**调查方式 ：**  **□咨询；** **□论证；** **☑市场征集；** **□其他：**

**项目类型 ： □工程；** **□货物；** **☑服务；** **□其他：**

**需求部门 ： 信息技术科**

**项目名称 ： 北院门诊排队叫号软硬件维保服务采购**

**一、项目概述**

项目名称： 北院门诊排队叫号软硬件维保服务采购

服务目标：确保门诊排队叫号系统的软硬件能够持续稳定运行，对于出现的任何软硬件故障，我们将迅速响应并高效解决，以确保系统的正常运作；同时，对于系统的新增需求或优化改进，要尽快予以评估、设计与实施，以满足门诊运营的实际需要，提升患者的就医体验。

服务期限：3年

1. **服务范围**

需维保软件和设备清单：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌 | 数量 | 单位 |
| 1 | 门诊排队叫号系统 | 亚华 | 1 | 套 |
| 2 | 诊室屏 | 星际互动 | 242 | 台 |
| 3 | 候诊大屏 | 星际互动 | 70 | 台 |
| 4 | 窗口小屏 | 星际互动 | 72 | 台 |
| 5 | 报到机 | 星际互动 | 16 | 台 |

设备情况：目前已有窗口小屏1台、候诊大屏2台、诊室屏1台已坏，需提供维修或更换。其他设备运行正常。

1. **维保服务内容**

**3.1‌**软件系统维护****

1. 确保软件系统的稳定运行。
2. 定期清理冗余数据，提高数据库响应速度。‌
3. 定期更新，修复系统漏洞。
4. 定期系统升级，提升系统的稳定性和可靠性。
5. 定期进行漏洞扫描，及时修复安全缺陷。
6. 快速响应门诊或临床科室提出的各类系统优化、升级或新增功能等需求。

**3.2‌**硬件维修与更换**‌**

1. 免费更换老化或损坏的屏幕模块、电源、主板等配件，确保设备正常使用。
2. 针对已无法维修设备，进行免费更换设备。

 **3.3 定期巡检与服务报告**

质保期内至少每月提供一次免费软硬巡检。

巡检内容包括：软硬件升级，设备缓存清理，屏幕是否失灵、声音、呼叫是否正常测试等。

每次巡检后提供书面报告，含问题清单与处理建议。

**3.4故障响应速度**

服务时间：提供 7×24小时紧急故障响应服务。

响应时间：电话响应：接到故障电话≤15分钟响应。

到场时间：响应时间 ≤ 8小时。

重大故障（软件瘫痪）≤4小时修复。一般软件故障≤ 8小时修复。

修复时间：一般设备故障 ≤ 4小时修复。复杂设备故障≤ 8小时更换备用机。

**3.5 备品备件**

投标人应提供备用设备：诊室屏1台、候诊大屏1台、窗口小屏1台，保障维修及时性，备用机使用后，72小时内补齐。

**3.6 其他**

投标人需可提供本地化服务。要求为本项目投入1名固定维保人员。

每月至少2次来医院巡检或调研系统需求。

1. **预算与付款**

4.1 预算金额

本项目总预算为15万元/年，报价不得超过该金额，报价包含临床需求实施过程中对接其他系统的费用。

4.2付款方式

按年支付，年度维保结束后支付年度维保金额的100%。

**五、投标文件要求**

营业执照复印件（加盖公章）；

产品检测报告、软件著作权证书等相关资质文件；

售后服务承诺函（明确响应时间、服务内容、联系方式）；

完整的报价清单及项目实施方案。