**附件1**

1. 服务内容/项目技术要求

 （一）运维服务范围

根据运维服务要求对范围内软件系统和硬件设备等进行维护。

1.主要运维场所：医技综合楼7-24F各病区、急诊楼3F急诊科和4F中医康复科病区、眼科楼2-4F肿瘤科和放疗科病区。

2.主要运维软件：二十个病区的护理呼叫系统软件，主要功能包含患者信息管理、医护信息管理、呼叫综合管理、数据统计等；肿瘤、放疗科病区无线呼叫系统。

3.主要运维硬件设备：二十个病区护理呼叫系统硬件设备主要包含床头分机及呼叫手柄、病房门口分机、卫生间分机、走廊显示屏、医护分机、管理主机、液晶电视、配套设备、线材及辅材等；肿瘤、放疗科病区无线呼叫系统硬件设备主要包含呼叫主机、走廊LED显示屏、信号放大器、床头呼叫器及配套线材、辅材等。

4.主要数据库：ORACLE、SQL SERVER。

5.主要操作系统：Windows Server。

（二）运维设备一览表

1.医技综合楼7-24F各病区呼叫系统硬件设备：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 病房门口分机 | XNMK-M | 台 | 350 |
| 2 | 床头分机及呼叫手柄 | XNCT-M | 套 | 840 |
| 3 | 医护分机 | XNYH-M | 台 | 24 |
| 4 | 走廊显示屏 | XNHX-M | 台 | 36 |
| 5 | 卫生间分机 | XNWC-M | 台 | 350 |
| 6 | 管理主机 | XNZJ-M | 套 | 24 |
| 7 | 24口总线接口器 | XNLK-M | 台 | 24 |
| 8 | 4+2口集线器 | XNJK-E/JKE42000 | 个 | 350 |
| 9 | 4口集线器 | XNJK-E/JKE4000 | 个 | 350 |
| 10 | 配套设备、线材、辅材 | \ | 批 | 1 |

2.急诊科病区、中医康复科病区呼叫系统硬件设备：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 病房门口分机 | XNMK | 台 | 35 |
| 2 | 床头分机及呼叫手柄 | XNCT | 套 | 85 |
| 3 | 医护分机 | XNYH | 台 | 4 |
| 4 | 走廊显示屏 | XNHX | 台 | 4 |
| 5 | 卫生间分机 | XNWC | 台 | 12 |
| 6 | 管理主机 | XNZJ | 套 | 4 |
| 7 | 液晶电视 | 海信LED42EC260JD | 台 | 4 |
| 8 | 4+2口集线器 | XNJK-E/JKE42000 | 个 | 12 |
| 9 | 4口集线器 | XNJK-E/JKE4000 | 个 | 12 |
| 10 | 配套设备、线材、辅材 | \ | 批 | 1 |
| 11 | 输液室普通呼叫系统 | \ | 批 | 1 |

3.肿瘤科、放疗科病区无线呼叫系统硬件设备：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备型号 | 单位 | 数量 |
| 1 | 呼叫主机 | 迅铃 APE8800 | 台 | 4 |
| 2 | 走廊LED显示屏 | 迅铃 APE8900 | 台 | 4 |
| 3 | 信号放大器 | 迅铃 APE80 | 台 | 4 |
| 4 | 床头呼叫器 | 迅铃 APE560 | 个 | 97 |
| 5 | 配套线材、辅材 | \ | 批 | 1 |

（三）运维服务目标

护理呼叫系统运维服务项目，旨在对我院各呼叫系统硬件设备、软件系统、数据库及线路进行定期巡检、日常维护、故障处理和技术支撑，及时掌握系统的运行状况和配置信息，并能够及时响应解决系统故障，确保系统安全稳定运行，减少系统故障率，满足医院日常运营需求。

（四）运维服务内容

1.定期巡检服务

提供定期巡检服务，乙方运维人员定期每个月对运维范围内呼叫系统的软件、硬件设备、强电弱电线路、服务器、数据库等进行检查，及时发现系统中存在的安全隐患，并提供完备的解决方案及时进行排除，起到预警和优化的目的，确保系统的稳定运行，并提供月度巡检报告交由甲方用户签字确认，要求注明巡检日期、巡检人员、巡检结果、故障分析及修复结果等。

2.日常维护及故障处理服务

提供现场故障响应服务，乙方运维人员现场维修排除故障后，详细记录单次故障处理情况，提供维修记录报告由甲方用户签字确认，要求注明维修日期、维修人员、维修地点、故障、故障原因分析及修复结果等。

2.1 保障系统所有硬件设备的安全稳定运行，检测设备性能及运行状态，能够及时处理设备运行过程中出现的任何故障，确保设备正常呼叫通信，同步显示患者和医护信息等。维护服务内容主要包括：

（1）硬件设备安装调试；

（2）维护保养硬件设备；

（3）维修更换故障设备；

（4）维修更换设备配件。

2.2 保障系统配套软件的安全稳定运行，备份并删除缓存数据并及时处理软件使用过程中出现的任何故障，保证医患数据的及时性和准确性。维护服务内容主要包括：

（1）检查数据更新与同步；

（2）软件安装调试；

（3）软件备份。

2.3 保障系统服务器和数据库的安全稳定运行，检查其运行状态和使用情况，并及时处理运行过程中出现的任何故障。维护服务内容主要包括：

（1）检查服务器运行状态和性能；

（2）检查数据库运行状态；

（2）检查系统接口；

（4）数据库备份。

2.4 保障系统所有网络设备、强电、弱电线路的正常运行，并及时处理运行过程中出现的任何故障；若强电、弱电线路故障时，乙方结合实际情况重新布线，维护服务内容主要包括：

（1）网络设备安装调试；

（2）强电、弱电线路检查与维修。

3.技术培训服务

提供技术培训服务，乙方运维人员能够按照甲方需求，对系统的软硬件操作方法进行详细的讲解，达到使用人员能够自主操作系统的目标，并提供详细的中文技术文档和操作手册。

4.备件运维服务

提供备件运维服务，当设备整机出现故障时，乙方运维人员能够使用备件设备进行更换，原故障设备维修后应及时返回，并由甲方确认；另乙方须在进场后30个工作日之内提供首批备件设备，送至甲方指定地点接收确认，所供备件须符合合同规定的型号、技术指标及外观质量要求，后期结合运维实际情况，按需增加备件数量。首批备件清单如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 备件名称 | 备件型号 | 单位 | 数量 | 备注 |
| 1 | 病房门口分机 | XNMK-M | 台 | 5 | 医技综合楼呼叫系统备件 |
| 2 | 床头分机及呼叫手柄 | XNCT-M | 套 | 10 | 医技综合楼呼叫系统备件 |
| 3 | 医护分机 | XNYH-M | 台 | 2 | 医技综合楼呼叫系统备件 |
| 4 | 走廊显示屏 | XNHX-M | 台 | 2 | 医技综合楼呼叫系统备件 |
| 5 | 24口总线接口器 | XNLK-M | 台 | 2 | 医技综合楼呼叫系统备件 |
| 6 | 病房门口分机 | XNMK | 台 | 4 | 急诊科、中医康复科呼叫系统备件 |
| 7 | 走廊显示屏 | XNHX | 台 | 1 | 急诊科、中医康复科呼叫系统备件 |
| 8 | 床头呼叫器 | 迅铃 APE560 | 个 | 10 | 肿瘤科、放疗科无线呼叫系统备件 |
| 9 | 呼叫器电池 | 12V 32A | 个 | 30 | 肿瘤科、放疗科无线呼叫系统备件 |
| 10 | 其他备件 | \ | 批 | 1 | 按需供应 |

5.应急保障服务

提供应急保障服务，针对出现停电、重大网络安全、系统崩溃等重大事故，乙方运维人员应立即响应，1小时内到达现场解决故障，并制定应急预案，故障排除后提供应急维修报告由甲方用户签字确认。

6.运维服务报告

在运维服务过程中将产生不限于以下的记录和报告：

（1）服务月报：乙方须每月向甲方用户提交运维服务月报，汇总每月的运维服务情况；

（2）服务年报：乙方须每年向甲方用户提交运维服务年报，总结全年的运维情况和改进计划。

（五）运维服务要求

1.运维方式

提供1名驻地工程师及时响应并处理故障，提供7x24小时的电话支持及现场服务。

2.运维响应标准

（1）服务响应时间：10分钟内响应；

（2）一般故障：2小时内诊断并排除故障；

（3）较大故障：1个工作日内诊断并排除故障；

（4）重大故障：3个工作日内诊断并排除故障；

3.运维行为规范

（1）遵守甲方的各项规章制度，严格按照相应制度办事；

（2）出现技术业务问题和重大紧急情况时，及时向使用科室负责人汇报；

（3）遵守保密原则，对院方网络、核心系统、应用软件等业务数据负有保密责任，不得随意复制和传播。

4.运维服务要求

（1）运维期内，乙方必须无偿提供不限次数的技术服务、维修、更换及安装调试。

（2）运维期内，乙方须在约定时间范围内对故障问题进行处理与修复，若未在指定时限排除故障，根据业务影响面及甲方损失，按照合同约定金额扣除。

（3）乙方必须具备充足的备品备件供应能力，提供现场备件服务，保证系统硬件设备出现故障时能在最短时间内进行维修更换。

（4）运维期内，乙方须定期检查更新系统软件版本及补丁。

（5）运维期内，乙方须满足甲方针对软件功能所提出的个性化需求，满足HIS及移动护理管理平台等系统的无缝对接，并承担对接过程中所产生的相应费用。

（6）因施工引发的人员安全事故或对弱电井、吊顶、墙面、设备带、管道等成品设备造成损坏的由乙方承担全部责任，产生的所有费用由乙方自行承担。

（7）本项目包含设备拆除、搬运、施工、维修、装卸、保管、安装、调试检验、培训等一切费用，甲方不再另行支付其他费用。

（8）乙方应保证使用方使用其所提供的物资时不受第三方关于侵犯专利权、商标权和工业设计权的指控，甲方不承担任何连带责任和赔偿责任。

二、货款及运杂费结算方式

1.结算方式

中标方中标价即为合同价，合同价包含货款、利润、税金、装卸载费、运杂费、安装费、人员培训费、售后服务费及相应的不可预测风险等一切费用。

本项目分阶段付款，第一阶段，自运维服务之日起满半年，经服务质量考评合格后，提交结算收据等资料，采购单位支付合同总金额的50%；第二阶段,待一年运维服务项目验收合格后，提交结算收据等资料，采购单位支付合同总金额剩余的50%。

若后期军队审计部门、军队采购管理部门、纪检监察部门等职能部门抽查，提出价格虚高等问题，乙方需无条件配合甲方进行调查，积极提供相关审价资料，若最终审价结果低于合同价，乙方需无条件退还虚高款项。如最终审价结果高于合同价，按合同价进行结算。

2.履约保证金

中标供应商签订采购合同前，应按合同金额的5%向采购单位提交履约保证金，运维交付验收合格后，采购单位应退回履约保证金，也可根据项目实际情况转为质量保证金，质量保证金一般在服务期满且无质量问题时全额无息退还。

三、运维服务时间、地点、方式与年限

运维服务开始时间：合同签订后5个工作日内；

服务地点：甘肃省兰州市；

服务方式：驻地运维服务；

服务期限：服务有效期三年，合同一年一签；甲方根据履约情况，认为乙方不满足服务要求，可终止后期合同签订。