# 厦门市第三医院医护患呼叫信息系统（电子床头卡）维保方案

**（一）、内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务项目 | 具体服务内容 |
|
| 1 | 巡检 | 1）功能检测  2）软件技术参数的配置和维护  3）现场故障的处理 |
|
| 2 | 日常维护 | 处理现场出现的问题，保证设备正常使用。 |
|
|
|
| 3 | 产品维修 | 修理正常使用过程中设备出现的硬件故障。 |
|
|
|
| 4 | 技术培训 | 1）系统及设备工作原理和性能  2）设备安装、测试  3）系统维护、操作 |
| 5 | 软件 | 免费升级 |

**（二）服务**

（1）、确保本次保修范围内所有设备的正常运行；

（2）、及时提供必要的软件升级。

（3）、在厦门当地有维护工程师

（4）、响应时间30分钟，在接到现场保修电话不能远程处理的在4个小时内达到此现场处理，在设备故障不能使用时12小时的提供备品配件更换，恢复正常使用。在8小时内不能解决的故障，需提供可替代方案，并确保软件不影响正常业务运转。

（5）、软件正常版本的升级，适应性的完善或软件参数完善，包含系统定义的参数调整：包括各子系统的运行参数、运行模式参数等的调整；由于系统所运行的环境变化，从而软件系统也需变化的调整；对软件潜在错误进行修正，包含但不限于由于程序修改或增加功能所引起错误的改正。

**（三）、间隔与情况汇报**

（1）、每季度例行巡检即预防性维护并提供例行巡检报告；

（2）、每次报修处理后签写《**报修工单》**

（3）、服务年度期满前十五天通知客户并完成年度现场维护

**（四）定期巡检与预防性维护**

每季度一次的定期例行巡检和预防性维护，内容包括：

（1）、提供巡检报告，科室相关责任人签字确认

（2）、设备运行物理状态；

（3）、电源稳定性和线路检查；

（4）、系统性能检查；

（5）、HIS接口软件运行情况；

（6）、一览表软件信息检查。

**（五）备件保证**

（1）、提供备件数量不少于3套床头分机、2个门口分机、2个卫生间分机及1台电源。所有备件为原厂备件；

（2）、提供现场备件的服务，保证当关键设备发生故障时能够以最快的速度解决。

**（六）免费培训**

根据客户需要，免费提供针对项目的技术培训和技术交流，主要是在系统使用过程中进行，工程师结合实际情况，对设备的使用和维护进行详细的讲解，达到客户相关人员能够自主使用和维护系统设备的目标。

**（七）保修期终止**

设备维保期终止前十五日内，工程师对保修设备进行一次全面检查。

**（八）保修期设备增加等情况**

在维保期内，若有新增需求（如：硬件设备的增加、线路改造、软件功能的增加和更新换代等），双方协商价格和完成时间后另行签订协议。

**（九）年维护费用**

按照包年模式为标准为合同的8%/年费用62300元，维护范围为C区(康复楼）5-11楼的医护患呼叫信息系统。费用包括1整年内所有费用：设备更换及维修费用、软件版本升级费用、病区维护巡检费用、人员根据需要不定期培训的费用。有定制需求时，双方协商后收取费用。

**（十）维护时间**

三年

**（十一） 验收方式**

1、考核指标（总分100分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 考核占比 |
| 1 | 需求完成率 | 1.按需求提出后。技术员根据需求设定“计划完成时间”。最终“实际完成时间”跟“计划完成时间”做对比，算出完成率，占需求完成率总分10%；  2.要求每个月的完成率不低于90%。如无特殊情况，需求应在需求处理中规定的时间内完成，如遇无法完成情况应提交书面说明，占需求完成率总分10%。 | 20% |
| 2 | 程序出错率 | 1. 鉴于程序更新出错对采购人造成的不良影响，对程序更新出现的错误情况进行管控。根据程序更新次数与程序更新出错次数进行比对，算出出错率，占程序出错率总分10%； 2. 由于系统问题造成的数据丢失率，算出出错率，占程序出错率总分10%。 | 20% |
| 3 | 故障响应时间 | 电话维护：7\*24小时服务，由专人负责接听并记录，半小时内将反馈意见或进行技术支持。如遇特殊紧急情况需现场处理，须 4 小时内到达现场处理。8小时无法解决的提供经采购人认可的替代解决方案，并确保软件不影响正常业务运转。 | 20% |
| 4 | 服务态度 | 1.服务态度热情，及时排除故障，积极响应院方提出的故障报修；  2.及时回应院方提出的问题，提供咨询服务；  3.认真记录院方提出的需求，按时完成需求，追踪需求完成情况并及时告知院方。 | 20% |
| 5 | 出勤率 | 客服经理或技术人员按规定的周期天数进行现场例行维护。 | 10% |
| 6 | 维护报告 | 提供完整的维护记录报告，如维护记录、巡检报告、年度维护报告等并交由甲方确认。 | 10% |

2、考核办法

每一付款期，乙方负责整理汇总付款期内维护报告并交给院方，由院方主要使用科室对维护服务评分表进行评分并提出扣分依据，取平均值作为最终分数，评分90分以上视为合格，评分低于90分高于80分扣除当年维护金额的1%，评分低于80分高于70分扣除当年维护金额的2%，评分低于70分高于60分扣除 当年维护金额的5%，评分低于60分扣除当年维护金额的10%。如有严重投诉情况，每次罚款 100 元。

**数量清单：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **住院部大楼设备清单** | | | |
| **序号** | **名称** | **型号** | **数量** |
| 1 | 床头分机及手柄 | XNCT-C | 308套 |
| 2 | 卫生间分机 | XNWC-C | 126 个 |
| 3 | 门口分机 | XNMK-C | 105 块 |
| 4 | 走廊显示屏 | XNHX-C | 7 块 |
| 5 | 语音服务器 | XNZJ-C | 7 套 |
| 6 | 医护分机 | XNYH-C | 7台 |
| 7 | 淋浴间分机 | XNLY-C | 7个 |
| 8 | 病房呼叫系统 | V1.0 | 7 套 |
| 9 | 病房信息化系统系统 | V1.0 | 7套 |