**上饶市人民医院城北院区病房呼叫软硬件维保需求**

**一、项目概述**

项目名称： 北院病房呼叫软硬件维保服务采购

服务目标：确保全院病房呼叫系统软硬件整体维持在优良、稳定的运行状态，保障系统的持续高效运作。当设备出现故障时，能够及时、有效地进行处理，使其恢复正常使用。当系统发生任何故障或异常情况，必须迅速启动应急响应机制，以高效、专业的技术手段及时、精准地进行故障排查与修复，力求在最短时间内使系统恢复至正常使用状态，最大限度地减少对临床工作的影响。同时，对于临床科室提出的各类系统优化、升级或新增功能等需求，应给予高度重视，并尽快组织相关人员进行评估、设计与实施，确保临床需求得到及时、有效的满足，不断提升病房呼叫系统的服务质量和用户体验。

服务期限：3年

1. **服务范围**

设备清单（需维保设备）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 设备品牌 | 设备型号 | 数量 |
| 智慧病房呼叫系统 | | yarward（亚华） | YH-A10C(i系列） | / |
| 1 | 软件 | yarward（亚华） | YH-A10HC V3 | 1套 |
| 2 | 医护主机 | yarward（亚华） | YH-A10C | 39台 |
| 3 | 门口分机 | yarward（亚华） | YH-6267i | 572台 |
| 4 | 床头分机 | yarward（亚华） | YH-6297i | 1577台 |
| 5 | 卫生间分机 | yarward（亚华） | YH-A27L | 572个 |
| 6 | 走廊信息显示屏 | yarward（亚华） | YH-D208SN | 64台 |
| 7 | 值班室分机 | yarward（亚华） | YH-A21C | 32台 |
| 8 | 病区门禁分机 | yarward（亚华） | YH-A23C | 41台 |
| 9 | 网络多媒体控制器 | yarward（亚华） | YH-NC2-N | 33台 |
| 10 | 工作站处理器 | yarward（亚华） | YT-P200 | 65台 |
| ICU病房呼叫系统 | | yarward（亚华） | YH-916C系列 | / |
| 1 | 医护主机 | yarward（亚华） | YH-916C | 6台 |
| 2 | 床头分机 | yarward（亚华） | YH-6399W | 175台 |
| 3 | 走廊显示屏 | yarward（亚华） | YH-X245K | 5台 |
| 4 | 卫生间分机 | yarward（亚华） | YH-6089L | 12台 |

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、主板等原厂配件，确保设备正常使用。
2. 针对已无法维修设备，进行免费更换原厂设备。

**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：医护主机(YH-A10C)1台，床头分机（YH-6297i）3台，卫生间分机(YH-A27L)3个，门口分机（YH-6267i）2台，走廊显示屏（YH-D208SN）2台，保障维修及时性。

**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）；

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。