床旁数字呼叫系统维保服务用户需求书

# 项目背景

床旁数字呼叫系统集成病区呼叫、患者电子床头卡和设备管理等功能，自2021年部署以来，已在器官移植科、疼痛科、脊柱骨科和呼吸与危重症医学科4个病区成功应用开来。系统不仅解决了传统病房呼叫无法多点挂断、设备扩展能力低和无法远程管理设备等多个难点，还兼具患者电子床头卡功能，对减轻医护工作压力，提升护理服务水平有重要意义。为确保系统的持续稳定运行，保证医疗服务质量，现需对床旁数字呼叫系统进行维保服务。

# 维保内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 维保内容 | 数量 | 维保期 |
| 1 | 医护对讲系统 | 1套 | 三年 |
| 2 | 护士站对讲主机 | 5台 | 三年 |
| 3 | 病房门口机 | 75台 | 三年 |
| 4 | 病床分机 | 170台 | 三年 |
| 5 | 28.6寸LCD走廊屏 | 5台 | 三年 |

# 3、维保服务

## 硬件维保范围

* + 1. 整机保修：包括外壳、主板、喇叭、手柄线等部件。
    2. 主板故障：负责因主板硬件故障导致的设备异常问题，提供维修服务并承担相关费用，维修过程需使用原厂认证备件。
    3. 屏体故障：负责非人为因素导致的屏体故障维修或更换，包括但不限于花屏、竖线、阴影、闪屏、黑屏不亮等。更换的屏体，应提供不低于原设备规格参数的新品，并提供6个月以上屏体质保期。
    4. 经鉴定为人为因素造成的故障，如碎屏，由需求方承担维修费用，服务商需提供检测报告和维修详细报价单（含工时费、材料费，报价不得超出本市当期行业指导价）。
    5. 备品备件义务：维护期内，服务商应保证充足和合理的设备和配件储备，以确保故障及时修复和系统的持续稳定运行。备件要求具体包括：

①常规备件：病房分机2台、病床门口机和护士站对讲主机各一台；

②硬件故障修复超过3天时（包含寄修快递来回所需时间），应同时提供相同数量备件；

③易损耗配件，呼叫手柄应按照设备总量3%以上配置备件，即不少于6条呼叫手柄。

## 软件维保服务：医护对讲系统

* + 1. 软件更新服务：包括对程序BUG、程序错误提供修复补丁包服务，优化系统性能，以及新基准版本发布后的测试和升级服务；重大版本升级前应提前15个工作日向需求方提交测试方案；版本更新后提供不少于3次现场指导服务。
    2. 功能缺陷维护：软件应用过程中出现功能错误或缺陷时，协助排查功能模块所存在的逻辑问题，及时通过调试和代码修正，以保证系统功能运行稳定性和正确性；重要功能模块异常应在2小时内恢复基础服务，48小时内彻底解决，并事后形成功能维护报告。
    3. 日常维护：对科室反馈的系统问题，应及时记录问题处理的过程和结果，并做好相关的文件和数据备份。
    4. 应急服务：出现紧急情况时，确保在半小时内启动应急服务，协调安排相关工作人员跟进处理相关紧急情况。提供完整的应急方案，并根据医院实际情况进行修订。
    5. 咨询服务:用户在系统操作过程中的咨询、疑问、建议进行解答。
    6. 维护培训:对业务部门人员及主管系统人员，进行系统操作、维护培训;公司提供系统运行状况检查方案及脚本并负责培训甲方工程师，每半年升级更新内容。

## 接口运维服务

* + 1. 接口远程处理:提供7x24小时远程技术支持以保障系统范围现有接口的稳定运行;
    2. 提供接口解决方案:对于现有接口运行不畅，提供接口解决方案，并积极配合院方进行调整。

## 数据库运维服务

* + 1. 数据库服务器巡检:提供定期(每季度)现场支持系统主管工程师进行数据库服务器巡检，对现有数据库运行状态进行评估，并反馈评估报告;
    2. 问题日志远程处理:对数据库中产生的问题日志，提供远程查看与指导;周期性清理无效日志文件。
    3. 数据恢复:协助系统主管工程师恢复数据；
    4. 数据调整:协助系统维护人员进行数据调整；
    5. 数据迁移:协助进行数据库迁移，提供必要的支持和指导；
    6. 安全维护:定期更新数据库密码；配置定期审计功能，对数据库访问进行监控和记录，检查异常访问和操作。
    7. 问题解答:解答系统及数据库疑难问题。

## 维保服务要求

* + 1. 安排专人负责系统维护，如人员变动，应提前 5 个工作日书面通知院方，经院方同意后安排新的维保人员。维保人员应为服务商正式工作人员且具备1年以上相关工作经验。
    2. 维护期内，维保范围内的设备维修及更换所产生的费用由服务商承担，包括但不限于备件费用、设备往返运输费用、维护人员服务费用，所更换的备件，未经甲方同意，不得使用非原厂备件或低于原设备性能的备件。
    3. 提供7\*24 全天候紧急情况故障维修响应。当系统出现严重故障无法正常运行时，在接到报修电话后立即做出响应，配合诊断并在 2 小时内恢复正常使用。若通过远程无法及时解决问题时，服务商须当天安排技术人员赶赴现场，协助需求方完成故障修复。
    4. 定期巡视：维护期内，服务商专业维修工程师每月一次到甲方现场进行软硬件的巡检排查工作，并制作设备巡视维护台账，出具维护书面报告。
    5. 免费提供技术培训服务，培训对象为需求方系统主管工程师；包括数据库管理培训、二次开发培训、软件操作培训等。