附件2：项目需求

1、服务范围

自助服务系统&门诊分诊排对叫号系统维护，合计上百套诊室显示屏、候诊区屏及50台自助机等硬件的维修、维护，保证医院信息系统及终端设备正常运行。明细如下：

（1）诊室显示屏及相关硬件维护、维修、安装、调试。

（2）候诊区屏检测、维修、安装、调试。

（3）自助机检测、调试、维修、维护。

（4）语音设备、服务器检测、调试、维修、维护。

（5）以上设备的零配件更换维护所使用的材料。

（6）门诊叫号软件软件、自助服务系统软件应用咨询服务；软件漏洞修复服务；故障保障服务。

（7）现场驻场服务。

2、应急故障排除服务：投标方应提供应急故障排除服务方案

（1）故障报修的响应时间：7\*24上门服务,响应时间小于等于2小时。对于故障要求提供快速响应机制，满足医院业务连续性要求。

（2）建立易损耗件备件库，满足医院解决故障及时性要求。

3、设备定期保养及巡检服务：

应提供设备定期保养及巡检服务方案

硬件设备需提供定期保养维护及巡检服务，包括硬件设备清洁及性能检测；设备使用安全、规范化整理等维护服务。每1个季度对硬件系统进行一次巡检，并提供巡检报告。

软件需提供电话咨询服务，通过网络向用户提供网络答疑服务，用户可以通过Email/电话/微信等即时通讯工具方式提出问题，而服务人员将随时通过网络将问题的解决方法、升级程序及相关文档等传达到用户。保障系统的正常稳定运行，在系统出现问题且对就诊秩序造成影响时提供紧急应提供完备的故障应急服务方案，在用户出现系统故障时保障系统尽快恢复使用。

4、服务地点：北京中医药大学东直门医院通州院区。

5、服务时间：12个月。

6、服务商及维修工程师的条件

（1）承包服务商

除符合我院招标要求外需有医疗行业维保服务经验。

（2）驻场维修工程师1名

要求相关专业毕业并经过专业培训，至少有二年以上维修、维护经验，能独立完成计算机软件、硬件及各种打印机的安装、配置、调试等维护工作，对故障问题有较强的分析能力和解决能力，具有良好的沟通能力、服务意识及协作精神。

驻场运维工程师对甲方进行驻场维护服务，工作时间为每周一到周五，早8:00-晚17:00。

（3）要求服务商提供详细的工程师的个人资料，所提供的人员资料必须真实可查，以保证双方的安全。

（4）驻场维修工程师须经过公司专业培训和考核合格后方能上岗。

（5）服从医院工作安排。在节假日、重大活动期间，承建方无条件提供医院所需的服务。