# 中山大学附属第七医院智能自助终端维护服务项目需求书

一、项目名称：中山大学附属第七医院智能自助终端维护服务项目

二、项目背景：中山七院自开业至今已3年有余，智能自助终端也于同期投入使用。今年9月，本批智能自助终端设备的免费维保期将到期，为保证自助终端在医院运营期间能正常使用和维护，特需采购下一合同期的智能自助终端维护服务。

三、合同服务期限：2021年9月16日-2022年9月15日。

四、项目内容

**（一）维护设备（医院在用设备）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备名称** | **设备型号** | **设备数量** | **说明** |
| 银医专用设备 | 机型一 | 33 | 本机主要具备触控一体机、广告显示、二代身份证读卡器、银行卡读卡器、凭条打印机、证卡打印机、检验检查结果发放打印模块、立式定制机柜、UPS电源等功能 |
| 银医专用设备 | 机型二 | 16 | 本机主要具备触控一体机（双主机、双屏显示）、广告显示、二代身份证读卡器、银行卡读卡器、凭条打印机、证卡打印机、检验检查结果发放打印模块、立式定制机柜、UPS电源等功能 |

1. **维护系统（在用系统）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备/服务名称 | 数量 | | 单位 | 品牌 | 型号/服务要求 |
| 1 | 多功能银医自助软件 | 1 | 项 | | 神思旭辉医疗信息技术有限责任公司 | 原厂或原厂授权 |

**（三）服务要求**

1、提供原厂商售后终身维护承诺，原厂维护服务要求：

①智能自助设备每月定期巡检一次，每三个月进行一次彻底检查服务，一年大修并检查一次，现场检查系统，消除潜在问题，保证设备正常运行。

②提供驻点服务，7×24小时全面响应。选派1名专业工程师驻点项目现场，提供7\*24小时技术支持服务，接到故障报修后，半小时内予以响应、硬件故障小修2小时内解决，大修2日内解决。小修是指日常软件调试，耗材类维护。大修是指部件类故障造成的设备运行异常等硬性故障。根据合同及技术协议的要求，保修期内，因产品的制造，装配及材料等质量问题造成各类故障或零件损坏，免费为用户现场维修或更换相应零配件。对保修期外的产品，通过销售负责人报价（包括零配件，人员差旅等）费用，由用户确认费用后，售后服务部经理及时妥善的安排服务工程师到现场服务。售后服务人员服务完成后，必须以电话或微信、QQ等形式告知售后经理/助理处理结果，并将《上门服务单》拍照发送助理备档。

③维护期内无偿更换由于原材料缺陷及制造工艺等问题而发生故障的部件。

④设立400服务热线，协调各方资源解决用户问题。免费远程支持与技术咨询服务：开通热线服务，提供7\*24小时全天候远程服务；全国统一服务热线昼夜专人值守，全天候受理客户咨询；远程技术支持接到热线后，一般性问题当场解决；需要现场解决的，远程技术支持将于20分钟内响应，通过服务派单安排现场技术支持提供上门服务；400热线开通了客户评价功能与投诉专线，客户诉求和权益得到充分保障。

⑤软、硬件升级服务: 产品中的软件或系统发布了任何更新、补丁、版本升级等，售后服务中心经过评估，提供可行的升级计划方案与客户进行技术交流，征得客户同意后免费组织实施升级工作；客户在设备使用过程中，若主动提出程序升级或改造需求时，客服中心本部将会同公司内部其他部门经过评估，给予升级支持。