**医院防统方系统维保服务需求书**

一、项目情况概述

我院防统方系统于2014年搭建完成，用于辅助医院监察部门对医院非正常统方行为的管理。本系统于2021年4月24 日维保服务到期，为了保障医院防统方系统的持续可靠运行，保证防统方系统数据及服务的一致性和延续性，现开展本系统的维保服务工作。

二、维保服务要求

1、设备维保要求

维保期内，维保服务商须提供系统的整体巡检服务，检查系统及设备的软、硬件是否存在异常，发现异常及时处理，使设备运行在最优状态。在使用系统过程中，发生软硬件问题，48小时内不能修复，须提供备机使用。

2、故障处理及响应要求

系统出现故障，维保服务商接到院方的报障电话后，响应时间不超过30分钟，服务方式可以是远程支持和现场服务。遇紧急问题，必须提供现场人员维修服务，工程师达到现场服务时间不超过4小时，解决问题时间不超过24小时。

3、定期巡检要求

定期提供维护报告，以保证维护服务质量及后续整改。所有巡检、维护、故障处理均要出具书面的维修巡检处理报告，双方存档备案。

4、数据报表维护要求

 定期维护防统方系统的数据库及报表数据，每月向医院监察部门提供所需的数据报表。

5、维保期内，维保服务商对本系统的软、硬件故障维修及更换均为免费服务，不得再另行收费。

三、维保服务期：3年。

四、维保服务地点：惠州市中大惠亚医院

五、服务商资质要求

服务商需具备我院防统方系统厂家原厂服务能力。

六、付款方式、履约保证金

1、付款方式：合同签订后10个工作日内，凭乙方开具的有效发票，甲方向乙方支付合同全款金额的20%；第一年度维保结束，经甲方书面验收报告合格后10个工作日内，凭乙方开具的有效发票，甲方向乙方支付合同全款金额的30%；第二年度维保结束，经甲方书面验收报告合格后10个工作日内，凭乙方开具的有效发票，甲方向乙方支付合同全款金额的30%；第三年度维保结束，经甲方书面验收报告合格后10个工作日内，凭乙方开具的有效发票，甲方向乙方支付合同全款金额的20%.

2、履约保证金：合同签订后10个工作日内，乙方向甲方支付合同全款金额的5%作为履约保证金，项目质保期满后，甲方将履约保证金全款（无息）退回乙方银行账户。