**浙江省嘉善县第一人民医院**

**综合安防管理系统维保服务项目附件**

编号：JYZY-XX-2025001

1. **项目名称和内容：**

1.项目名称：浙江省嘉善县第一人民医院综合安防管理系统维保服务

2.预算金额：12万元

# 3.支付方式：服务期满6个月支付合同价款的50%，服务期满12个月经考核后按考核结果支付剩余的50%

# 4.项目范围

嘉善县第一人民医院综合安防管理系统维保服务包含一期、二期、三期建设项目并协助做好四期建设项目的应急维保服务。维保内容包括智安医院平台的日常维护，服务器和存储等系统的设置和维护，全院所有视频监控，门禁管理，一键报警，安检门和安检机等设备的日常运维、故障修复、服务咨询等和软件的日常维护、培训、应用等。具体维保内容如下：

4.1.智安医院综合管理平台

4.2.安防超脑服务器

4.3.视频监控1570路

4.4.门禁管理1020路

4.5.全院一键紧急报警

4.6.安检门设备3台，安检机设备1台

4.7.存储服务器、交换机等网络设备

**二、服务要求**

按照综合安防管理系统的功能和性能要求，维护系统软硬件设备的日常运行符合相关要求和标准，确保365天24小时正常运转，要求每季度出具各类软硬件设备、机房的巡检报告，每次维修出具维修服务清单、配件使用清单和客户回访意见单。

1.服务咨询

要求服务提供商设立专门的咨询中心，提供免费的服务热线电话，接受系统故障报修、使用帮助、业务和技术咨询、服务投诉等。咨询中心全天候运行，配备足够的咨询人员或技术工程师，热线电话的拨通率达到90%以上。在热线电话发生故障情况下，提供其他备份的方便和迅速的联系方式。

2.故障修复

2.1紧急抢修

服务提供商须承担合同期内系统发生任何故障的紧急抢修任务，保证管理平台及服务器系统正常运行。

2.2易损易耗件

服务提供商须建立备品仓库，储存足够的备用易损易耗件。备品仓库应合理分布，或者在用户的使用现场（例如监控室）储存，保证能满足故障应急抢修的要求，不增加院方额外投入。

2.3更换设备

系统发生设备损坏，由院方使用部门（保卫科）确认后，按流程正常更换，若某个设备多次故障，服务提供商须更换使用新的同型号或者性能不低于原型号的替代产品，以保障设备的连续正常使用能力。

2.4服务响应要求

服务提供商须提供服务期内详细的维保服务方案，包括服务内容、服务形式和服务保障措施。维保服务方案应满足以下具体要求：

2.4.1为综合安防管理系统正常运行提供技术保障，确保系统设备设施的正常工作。

2.4.2服务提供商在接到客户报修通知后，在没有特殊情况的条件下（如天气极其恶劣，已经影响到正常维修等），在24小时内到达现场，解决故障。如需设备维修或更换的情况，在3天内完成。

# 3.常用配件：主要指常用的门禁配件和视频监控配件，经询价比价后通过政采云网上超市采购。

**三、商务要求：**

1.合同履约期限：自合同签订之日起一年,一年服务期满后若中标供应商操作规范、服务优良的，经采购人同意后，可延长采购服务有效期两次，每次续签服务合同一年。

2.服务（售后）要求：

2.1服务期内非人为因素出现的质量问题，须按国家有关规定和要求（如无国家规定和要求的，按承诺和厂方“三包”规定）立即进行免费维修、免费更换有缺陷的零部件、直至免费更换新货物。因货物本身问题在48小时之内仍不能排除的故障，应提供与原货物相同或不低于原货物性能的备用货物。故障排除后应出具书面故障诊断报告备案。

2.2中标人须提供7\*24小时不限次数的协助医院排查服务器、交换机、存储、管理平台等软硬件设备故障及技术服务，服务方式不限于热线电话、电子邮件、远程支持、现场支持等。如发生紧急故障，在得到用户通知后，1小时内作出实质性响应，并提供应急策略；及时检测和诊断故障，排除故障；采取紧急措施保证系统安全、稳定运行。

3.实施、验收要求：

3.1本项目正式实施期间，须遵守甲方各项管理制度，承担信息安全责任，不得泄露任何涉及机构和个人隐私的信息；规范操作，乙方承担安全生产责任，

3.2本项目服务期限为一年，在项目服务期限到期前，甲方出具项目服务评价报告作为支付项目服务费的考核标准，考核满意100%支付服务费，考核基本满意90%支付服务费，考核不满意70%支付服务费。

1. 培训：投标人应根据项目实施情况，制定培训计划，并提供相关的培训，包括技术培训和操作培训。
2. 合理化建议和其它优惠

**四、参与投标应提供以下资料（标书一正二副，正本须加盖红章）：**

1. 营业执照及相应资质复印件（网络安全等级测评与检测评估机构服务认证证书）；
2. 投标代表的法人授权书记身份证复印件，并带身份证原件；
3. 廉洁承诺书；
4. 投标一览表及投标报价表；
5. 同类服务业绩（提供合同复印件加盖公章）；
6. 服务方案及承诺书；
7. 标书文件需装订成册，不接收活页形式或通过夹子成型的标书。

以上资料开标时评标现场提供。

**五、评标方法：**

本次院内采购采用综合判定的方法。中标结果以嘉善县第一人民医院官网、电话通知为准。