**信息化终端维护服务需求**

**一、项目基本情况**

自贡市中医医院因工作需要，现拟采购一家供应商为院方提供信息系统终端设备补充维护服务。

**二、合同期限**

服务期限：合同签订后之日起7个月

**三、项目服务要求**

（一）定期维护服务。定期对信息系统终端进行检测和优化，清理软件和垃圾，清理终端灰尘和线缆，并做好记录。

（二）日常维护服务。

1.医院计算机终端、外设、综合布线工作区子系统等硬件设备的安装和调试；

2.计算机终端、外设的日常维护和配置管理；

3.计算机终端、外设和应用软件的一级响应和现场维修；现场维修不能解决的，按要求配合医院送外维修；做好维护维修记录；

4.配合网络故障定位、排除工作、隔离、诊断一般网络问题；

5.配合医院指导用户正确使用设备和常用应用软件；

6.配合医院实施相关培训；

7.其他终端维护相关工作。

（三）其他要求

1.工作日8:00-17：30：马冲口院区须驻场1人，卧龙湖院区须驻场1人，汇东院区机动安排，在接到通知时立即响应。

2.其余时间：24小时应班（听班）。供应商应在5分钟内响应，电话无法处理的，30分钟内到达现场处理故障。

3.供应商须给维护人员购买保险。

4.维护人员固定不变。

5.维护人员统一由医院管理、安排和考核。

6.产生的交通费自行承担。

（四）考核要求

1.考核内容：

（1）未按计划完成终端设备定期清理工作,每次扣2分；未完成任务交接，每次扣2分；未及时完整填写维护日志，每次扣1分。

（2）无故迟到或早退，每次扣3分；无故离开岗位，每次扣15分。

（3）未按时响应服务，每次扣3分。

（4）因服务态度或服务质量被医院科室投诉的，每次扣5分。

2.考核结果运用：

（1）采购人每月对成交供应商进行考核，考核扣分实行累积制度，在当月考核总分中扣除。

（2）考核97-100分（含97）以上当月服务费用全额支付；考核94-97分（含94）扣当月服务费用的2%；考核90-94分（含90）扣当月服务费用的5%；考核85-90分（含85）扣当月服务费用的8%；考核80-85分（含80）的扣当月服务费用的10%；

（3）成交供应商一年中的月考核连续3个月低于85分的，采购人可单方解除合同。

**四、商务要求**

1、合同签订:成交通知书发出之日起30日内。

2、服务期限：合同签订后之日起1年。

3、服务地点：采购人指定地点。

4、报价方式：采用固定总价的定价方式，供应商报价应是包括谈判文件规定的全部相应内容的价格。包括人工、设备、管理费、税费等完成本项目所需一切费用，采购人不再另行支付其他费用。

5、付款方式：根据考核结果，按月据实支付。