



信息化硬软件维保采购参数

一、需求概况

医院现需选择一家集成商，负责协调对接 2025 年度信息化硬软件维保项到期后的一年期维保服务，其需求如下：

1. 集成商在维保项目到期前，负责对接好硬软件项目的续保授权工作，不得影响医院业务的正常使用；

2. 指定专人或联系方式，负责协调各块维保项目的日常使用、故障跟踪与监督工作，并做好相关记录；

3. 为保障网络信息安全，相关维保项如涉及信息安全风险的，需在限期内配合完成整改；

4. 涉及单位数据及个人隐私的，必须遵循医院管理规定及相关法律法规，如有违反须追究相关责任。

二、硬软件列表

序号	项目名称	主要硬、软列表	到期时间
1	超融合系统	华为 2288H V5*5 台； CE6857-48S6CQ-EI*2 台； S5735-L24T4X-A*2 台； USG6625E*2 台； 硬件相关连接配件； 超融合全功能软件授权及日常维护。	2025-3-13
2	核心网络设备	锐捷 RG-S8610E 引擎及板卡*2 套； RG-S8606 引擎及板卡*2 套； RG-S7805E 引擎及板卡*1 套； RG-EG3000ME*2 台； RG-EG2000GE*1 台； RG-WS7208-A*1 台； RG-WS6108*1 台；	2025-8-25

		RG-S5750V2-28GT4XS-L*4 台; RG-ONC-ALO-H*1 台及网管系统; 原厂硬件质保、授权及金牌服务。	
3	数据备份系统	Veritas NetBackup 5240 主机、硬盘柜、在用硬盘*1 套; 备份软件授权及日常维护。	2025-6-30
4	精密空调及动环监控	维谛 DMB12MHP5*2 台; 大榕树动环监控系统硬件*1 套; 动环监控系统授权及日常维护。	2025-7-30
5	分诊叫号系统	神州视翰 19 英寸一体机*70 台; 43 英寸一体机*9 台; 55 英寸一体机*8 台; 分诊叫号系统授权及日常维护。	2025-11-30
6	电子票据签名设备	吉大正元数字签名设备 DV500-C-P*1 台; 签名设备授权及日常维护。	2025-9-19
7	电子票据系统维保	省级统一电子票据 2025 年度维保。	2024-12-31

三、分项维保参数需求

除第一项为新增外，其它项为之前年度的维保参数需求。集成商可参照其要求执行，但不能低于此要求。

(一) 超融合系统

1. 须有在用华为超融合厂家授权书，公司具备该系统的硬软件日常维护能力；
2. 为在用超融合 提供一年期授权、质保及升级服务；
3. 为医院提供 7×24 小时在线技术支持，及时为甲方解决业务故障。问题在线无法解决的，需在 3 小时内提供现场服务，48 小时内无法解决问题的提供备用产品，保障甲方业务正常运行；
4. 质保期内产生的一切费用由维保方负责；

5. 提供一次技术培训服务，满足日常管理、维护要求；

6. 每季度进行一次现场巡检，保障超融合系统的正常运行，并出具书面巡检报告及处理结果。

（二）机房核心网络设备维保

1. 须有医院现用网络产品锐捷厂家授权书，维保人员为锐捷原厂工程师，并提供半年以上社保花名册；

2. 指定专人或联系方式，当设备出现问题告知时，及时予以处理，同时做好相关记录并跟踪处理结果直至完成；

3. 提供锐捷原厂金牌服务，硬件维保，响应时限及服务内容支持，按锐捷金牌服务内容提供（远程技术支持：人工客服：7x24，智能机器人客服（闪电兔）：7x24；在线技术支持：7×24小时×30min；软件更新支持：产品技术资料 and 主机软件补丁下载，提供主机版本软件的维护版本，仅针对主机版本软件，不包含网管软件，业务应用软件（如 SMP、SAM）等的更新；备件先行：7×24×4小时，工程师抵达现场时间从远程判断需要派工程师去现场开始计算；现场问题处理：7×24×4小时，工程师抵达现场时间从远程判断需要派工程师去现场开始计算；设备健康检查：每年4次，并输出巡检报告；服务支持计划与报告：定期提供服务总结和支持报告）；

4. 保障现有网管软件的正常运行，提供技术支持；

5. 质保期内产生的一切费用由维保方负责；

6. 至少每季度提供一次现场巡检服务，并提交纸质巡检报告；

（三）数据备份系统维保

1. 须有医院在用华睿泰设备厂家授权书；

2. 为机房在用备份一体机提供一年期原厂维保服务(包含硬件及软件技术升级)，为甲方提供 7×24 小时在线技术支持，解答甲方在使用中遇到的问题，及时为甲方提出解决问题的建议；

3. 现场响应: 甲方遇到问题，在线咨询不能解决的，在 2 小时内提供上门服务，48 小时内无法解决问题的提供备用产品，保障甲方业务正常运行；

4. 质保期内产生的一切费用由维保方负责；

5. 每年提供一次技术培训服务，满足日常管理、维护需求；

6. 每季度进行一次现场巡检，保障备份数据的可用性和完整性，并出具书面巡检报告及处理结果。

7. 灾难恢复应急演练服务: 乙方负责组织协调每半年进行一次数据恢复应急演练，其过程有详细的记录，并形成书面报告。

（四）精密空调及动环系统维保

1. 须提供医院现用设备厂家授权书，空调厂家高级工程师认证，维保人员具有相应资质，并提供半年以上社保花名册；

2. 指定专人或联系方式，当设备出现问题告知时，及时予以处理，同时做好相关记录并跟踪处理结果直至完成；

3. 维保期内保障硬件设备的正常运行，对故障提供 3 小时现场响应及维修服务，提供 7*24 小时技术支持服务；

4. 质保期内产生的一切费用由维保方负责；

5. 每季度至少提供一次现场巡检维保服务，须对精密空调各部件进行检测、对动环监控主机各部件、机房环境进行检查，并出具书面巡检报告及处理结果。

（五）门诊分诊叫号系统维保

1. 须有在用神州视翰厂家授权书，具有相关软硬件的维护能力；

2. 为分诊设备提供一年期质保及日常维保服务；

3. 维保公司指定专人或联系方式，当设备出现问题告知时，及时予以处理并作好相关记录，跟踪处理结果直至完成：

（1）叫号系统出现问题反映在叫号群里，5分钟内有响应，30分钟内解决。未能解决的，在群里回复原因并说明具体解决时间，解决与否在群里有回复；

（2）远程不能解决的问题，4小时内工程师到现场解决，4小时工程师未能到达，在群里回复原因并说明具体到达时间；到现场仍不能解决的，在群里回复原因并说明具体解决时间；

（3）硬件问题3日内需解决，3日内未解决的，在群里回复原因并说明具体解决时间；

（4）问题未及时解决的好台账，定期与使用科室通告处理进度与结果；

4. 维保期内医院分诊叫号设备发生故障，修理产生的一切费用由维保公司负责；

5. 每季度至少提供一次现场维保巡检服务，并出具书面巡检

报告及处理结果;

6. 信息系统其它需求:

- (1) 免费对接单位信息系统;
- (2) 软件系统在质保期内, 免费迭代升级到最新版本;
- (3) 硬件损坏短时间无法恢复的, 需提供相同性能的硬件替换, 保障业务不中断;
- (4) 应信息安全要求, 免费配合及时完成等保安全设置;
- (5) 因政策要求, 免费配合完成国产化适配。
- (6) 如因未及时回复或维修分诊设备, 被门诊部工作人员投诉的, 每投诉一次扣除维保方 300 元, 医院可对维保方进行约谈, 投诉 3 次以上视为乙方违约, 医院有权解除合同。

(六) 财务电子票据签名设备维保

1. 为医院电子票据服务器提供以下服务:

软件运行维护服务如日常故障处理、例行巡检服务、每年认证书安装延期服务。数据及安全运营服务如审计事项支持、异常数据修复服务、安全策略配置、安全加固、漏洞扫描等。面向单位提供绿色通道服务及专业化咨询服务。

2. 为医院提供 7×24 小时支持服务。如果电子票据签名服务器在使用过程中出现故障, 须尽快协助恢复业务。

3. 网络远程服务。工程师可以通过远程对出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全, 须通过堡垒机申请访问医院的系统资源。

4. 如果通过服务热线或远程维护不能解决的问题，在接到故障信息后根据问题紧急程度到现场处理。到现场时间为接到通知后不超过 3 个小时。

5. 建立软件沟通群。双方的工程师、医院的信息管理人员等人可随时通过沟通群及时交流。

6. 据系统要求，每年提供至少一次现场巡检服务，并出具巡检报告。所有现场及远程巡检维护服务，需汇总并交院方。

7. 为院方工作人员提供必要的技术、使用、维护培训。

(七) 财务电子票据系统维保

1. 为医院在用电子票据系统提供以下服务：

软件运行维护服务如日常故障处理、例行巡检服务、年结服务。系统操作类管理运营服务如用户管理、业务变更处理、系统配置处理、其他配置、系统辅助操作等。数据及安全运营服务如审计事项支持、异常数据修复服务、个性化报表服务、安全策略配置、安全加固、漏洞扫描、渗透测试、代码审计等。面向单位提供绿色通道服务及专业化咨询服务；

2. 为医院提供一年期 7 × 24 小时支持服务，当电子票据系统在使用过程中出现故障，须尽快协助恢复业务；

3. 网络远程服务。工程师可以通过远程对出现的故障进行诊断、分析、解决。为确保系统的安全，须通过堡垒机申请访问医院的系统资源；

4. 如果通过服务热线或远程维护不能解决的问题，在接到故

障信息后根据问题紧急程度到现场处理。到现场时间为接到通知后不超过 3 个小时；

5. 提供软件及补丁、工具软件等相关资料，医院技术人员可以根据需要进行随时下载；

6. 建立软件沟通群。双方的工程师、医院的软件使用人员等人可随时通过沟通群及时交流，也可以提供发布通告、提醒、产品补丁下载等服务；

7. 据软件系统要求，每季度提供一次现场巡检服务，并出具巡检报告。所有现场及远程巡检维护服务，需汇总并交院方；

8. 为院方工作人员提供必要的技术、使用、维护培训；

9. 应提供软件生产厂商的授权证明。如软件生产厂商不存续，则拟选择的维保厂商应提供该厂商的基于该软件开发及维保，要求应具备的技术人员资质和半年以上的社保缴费证明。

四、补充事项

1. 如某项设备淘汰换新等特殊原因不再使用，医院告知后，则该设备之后季度的维保费应相应减少。

2. 集成商负责协调各块维保工作，如因未能及时处理，引起较大业务故障及事件的，维保费应酌情扣减。

3. 如无集成商能协调完成所有项维保，则优选完成较多项集成商其成本+剩余项单独采购方式综合考量执行。

信息科

2025 年 2 月 24 日