**关于征集石家庄市人民医院自助设备维保服务商的通 知**

因工作需要，我院拟对目前是在用的自助机维保服务进行询价，请具备条件的服务商积极参与。具体要求如下：

一、报名公司提交材料

（1）公司资质：具有相关业务经营范围，有效的企业法人营业执照、税务登记证、组织机构代码证或者三证合一。

（2）厂商或服务商授权书（法定代表人参加的，提供法定代表人居民身份证复印件；法定代表人授权人参加的，提供法定代表人授权书及被授权人居民身份证复印件）。

（3）公司相关业务介绍等。

此次报名仅作为我院前期市场调研询价论证。

# 二、设备数量及服务内容见附件一、附件二。

# 三、报名资料电子版发至邮箱sjzsrmyyxxzxht1@163.com， 邮件名称：项目名称+公司名称+联系人+联系方式，信息填写清楚。

# 四、报名截止时间：2024年8月14日 16:00。

五、纸质资料提交地点：演示现场需提交胶装成册的纸质版材料。

六、现场演示时间及地点：2024年8月16日 14:00，负一层会议室。

七、联系电话：69088066

**附件一：设备数量**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 品名（全称） | 规格与型号 | 单位 | 数量 |
| 门诊多功能（带现金、发卡、打印）自助机 | 浪潮MST800 | 台 | 34 |
| 门诊多功能（发卡、打印）自助机 | 浪潮MST800 | 台 | 26 |
| 门诊多功能（现金，打印）自助机 | 浪潮MST800 | 台 | 4 |
| 挂号缴费打印自助机 | 浪潮MST600 | 台 | 26 |
| 检验打印报告自助机（黑白）双纸盒自助机 | 浪潮MST301 | 台 | 14 |
| 检验打印报告自助机（彩色）双纸盒自助机 | 浪潮MST301 | 台 | 4 |
| 总计 |  |  | 108 |

**附件二：服务内容**

为确保甲方更好的使用自助服务终端，为甲方赢得更多的用户，我们将按照本协议给您提供快捷、全面、高效的服务，具体服务内容如下：

1. 续保期内，乙方对本合同标的实行本合同约定的服务期限内的保修服务（包括维修费、备件费、差旅费、人工费等），但对因操作不当而造成的硬件或软件人为重大损坏，乙方不负相关责任。
2. 甲方在该产品的服务过程中应与乙方积极配合，提供必要的协助，以确保服务工作的顺利完成。
3. 乙方负责在服务过程中对甲方操作管理员进行现场相关培训，包括本次故障的排除办法及常见故障解决办法。
4. 对应的服务内容：

* 4．1 乙方提供一年内 4 次巡检，巡检内容:

1. 检测、维护设备的运转状况；
2. 咨询操作员，排除可能引起故障的隐患；
3. 检测系统及应用软件的运行状况；
4. 对设备进行例性清洁、位置调整；
5. 检查设备的运行环境，给予改善建议；
6. 向用户提供机器运行情况及服务质量分析报告（巡检报告）。

* 4．2 除巡检外出现的故障，甲方可随时电话、传真通知乙方，乙方根据实际情况做相应的解决办法，原则：不影响甲方的正常使用。响应方式参见“5、售后服务响应时间”。
* 4．3 乙方技术服务人员到达现场时，须由甲方提前委派人员配合工作。
* 4. 4 现有乙方软件版本质量问题，乙方提供免费服务；确保系统日常运行稳定、协助排查问题及优化已程序不合理地方。
* 4. 5根据his接口、支付系统接口、医保接口等的调整，对自助机系统进行调整；根据医院要求，对自助机的展示信息、凭条信息等内容进行调整；根据现场反馈，查看挂号、缴费等交易失败问题，查找问题原因并处理解决，第三方问题，配合排查问题，并将相关问题反馈给第三方，协助解决。
* 4. 6自助机和服务器日常维护和清理，主要在内存和硬盘的使用上，协助处理和排查一些异常断电重启情况，并确保运行稳定。
* 4. 7根据现场反馈，远程指导现场导医，对凭条卡纸，读码失败等问题解答，并协助进行解决。
* 4. 8对使用过程中等一些异常情况进行协助排查和解释工作，比如反馈挂号无医生排班，缴费医保扣费失败等问题及时反馈给相应部门进行解决，并在解决进行反馈。

1. 售后服务响应时间

* 5.1电话咨询：简单问题即时解答，复杂问题2小时内给予解决办法；
* 5.2上门服务：市内需上门服务时，乙方服务人员将于 2 小时到达现场。在确定需总部技术人员到达现场的，响应时间如下所述。

设备修复时间：维护人员必须在2小时内到现场，现场平均修复时间为2小时；2小时内修复的维修次数占总维修次数的比例不低于96%。

备注：“市内”指总部或乙方售后服务办事处所在市。

信息中心

2024年8月8日