

医院信息发布节点维保项目招标要求

一、项目概况

本项目针对医院 80 个信息发布节点（含显示屏、控制终端、发布系统等相关硬件及软件）提供三年期专项维保服务，保障宣传信息发布的稳定性、安全性及及时性，满足宣传部日常宣传、公益科普、通知公示等场景需求。

二、核心招标要求

（一）维保服务频次

1. 日常巡检：每月不少于 1 次全量节点现场巡检，重点排查硬件故障、软件卡顿、网络连通性等问题，形成巡检清单；
2. 深度维护：每季度 1 次系统优化，含软件版本升级、缓存清理、硬件性能检测校准；
3. 专项巡检：重大宣传活动（如健康义诊、肿瘤防治日宣传等）前 3 天内完成全节点专项排查，保障活动期间无故障运行。

（二）响应时限要求

1. 7×24 小时全天候响应：设立专属服务热线，节假日无休，来电 15 分钟内响应；
2. 故障处理时限：
 - 紧急故障（如节点黑屏、无法发布信息、内容错乱等影响宣传功能的问题）：昆明市区 120 分钟内到场，4 小时内解决或提供备用方案；

◦ 一般故障（如个别功能异常、显示模糊等不影响核心发布的问题）：4 小时内到场，8 小时内彻底修复；

3. 远程支持：非硬件故障类问题 1 小时内提供远程技术支持，协助快速排查解决。

（三）维保服务内容

1. 硬件维保：含显示屏、控制主机、电源模块等设备的检测、维修及更换（配件费用单独约定），确保硬件运行正常；
2. 软件维保：负责信息发布系统的稳定性维护、漏洞修复、版本升级，保障宣传内容可精准、及时发布至指定节点；

3. 内容辅助支持：协助宣传部完成紧急宣传内容的发布调试（不含内容创作、制作），确保格式适配、显示正常；

4. 应急保障：制定应急预案，针对突发断电、网络中断、恶意攻击等情况，提供快速恢复服务，减少宣传中断时间；

5. 耗材管理：定期检查设备耗材（如显示屏背光、连接线等），提前预警损耗情况，提供更更换建议及适配耗材清单。

（四）验收标准

1. 故障修复验收：每次故障修复后，现场测试节点功能，确保核心功能（显示、发布、交互）正常，72小时内无复发，由医院宣传统战部专人签字确认验收；

2. 定期维保验收：每月/季度维保完成后，提交完整维保报告（含巡检记录、问题处理清单、优化建议），医院在5个工作日内完成审核验收，验收不合格需在3日内整改复查；

3. 年度验收：每年末提交年度维保总结报告，含全年故障统计、服务响应等数据。

（五）服务团队要求

1. 团队配置：至少配备2人专属服务团队，其中1名项目经理、1名技术工程师（需2年以上信息发布系统或电子设备维保经验）；

2. 能力要求：技术工程师需熟练掌握信息发布系统及相关硬件的故障排查、维修技能，项目经理需具备良好的沟通协调能力及医疗行业服务意识；

3. 驻场保障：重大宣传期间（如年度健康宣传周）需安排1名工程师驻场，提供实时技术支持；

4. 保密要求：团队成员需签署保密协议，严格遵守医院信息安全管理规定，不得泄露宣传内容、患者信息等敏感数据。

（六）维保服务记录要求

1. 每次服务后3个工作日内，提交详细服务记录报告，含服务时间、服务人员、问题描述、处理过程、解决方案、客户反馈等信息；

2. 建立电子+纸质双重档案，每月汇总维保数据，每年形成年度服务档案，档案需包含所有巡检记录、验收单据、故障处理报告等，至少存档5年，便于医院追溯核查；

3. 实时更新节点台账：对53个液晶电视屏和80个信息发布节点的型号、安装位置、维保历史、耗材更换记录等信息进行动态管理，每季度提交更新后的台账清单。

(七) 其他要求

1. 服务承诺：投标人需提供明确的服务质量承诺
2. 培训支持：每年至少提供 1 次免费技术培训，协助医院宣传部工作人员掌握信息发布系统基本操作及简单故障排查方法；
3. 兼容性保障：维保服务需兼容医院现有信息系统架构，不得影响其他医疗业务系统正常运行。