**医疗专用无线网络维保服务**

**（一）服务期限**

服务期限：一年。

**（二）服务范围**

对福州大学附属省立医院（含东街院区和金山院区）现有正在运行的医疗专用无线网络提供一年网络设备7\*24小时运维服务。服务工程师应具备须具备医疗专用无线网络系统服务能力，派驻现场服务人员必须取得医疗专用无线网络设备产品制造商技术认证证书。服务商需在进场实施前向采购人提交驻点工程师身份证、证书等备案办理工作牌。并承诺在服务期间未经采购人允许不得更换驻点工程师。

**（三）服务内容**

**1、文档服务**

服务商应在维保合同生效后一个月内，安排人员对所有服务对象进行设备初次巡检，所有设备巡检完成需登记造册，绘制详细的网络拓补图、网络设备部署图等，提交给采购人。以上所有图纸、登记表均应精细到每台设备名称、型号、IP地址等，并在整个服务期保持实时更新。

**2、故障处理服务**

1. 故障响应时间：响应时间≤1小时，工程师到达时间≤2小时；如在工程师到达后2小时内仍无法修复故障并解决硬件问题，应在24小时内给予免费提供备件更换服务，备件服务性能不得低于原有网络；
2. 提供的维保服务要能保证维保设备能正常工作。如维保设备无法维修，需在规定的响应时间内提供设备换新服务，提供的新设备必须能和现有系统设备兼容工作，并确保系统的工作性能不低于原有设备。

**4、现场支持服务**

（1）服务商在采购方系统割接或业务变更（线路调整、设备移机、网络系统优化改造等）情况下，服务商须应采购方要求到达现场进行技术支撑配合。现场技术支持结束后，提交现场技术服务报告。

（2）在约定的服务期限内，服务商对于采购方提出的系统扩容、网络应用系统安装调试的要求，服务商须应采购方要求到现场进行技术支撑，并保证网络的畅通。

（3）服务商在采购方有新设备安装调试时，应派工程师至现场进行技术支撑配合，现场技术支持结束后，提交现场技术服务报告。

（4）服务商对采购方需要更改放置地点的个别设备提供现场移机服务，服务商负责设备的拆卸及移机后的安装测试，采购方负责设备的搬迁及运输保险。

（5）在采购方有特殊需求时（重大活动与检查、新系统上线、系统重大升级等），服务商须按采购方要求提供工程师值守服务，具体人数由双方协商确定。

**5、技术咨询服务**

（1）服务商负责对采购方现有系统及无线网络进行综合分析，定位性能瓶颈，协助建立系统性能优化方案，从而使采购方的应用系统高速、稳健运行，并可满足业务不断增长的需求。

（2）如果采购方要求，服务商应就巡检和现场服务中故障发生的原因、处理过程、以及类似故障的预防和处理经验对采购方提供必要的培训。

（3）如果采购方要求，如新业务系统上线需新增无线网络终端，服务商需对新终端连网适配提供必要配合，并对相关应用软件厂商技术人员进行操作培训，协助理解并正确使用无线网络。

**6、系统巡检服务**

服务商提供每年4次全院定期巡检服务，并提供巡检报告，巡检报告包括但不限于：基站工作状态、覆盖区域ping包、带宽测试、2.4+5.8GHz RSSI信号测试，对测试数据原始记录提供截图，并对网络质量出具结论性意见，出具书面巡检报告并提交院方相关负责人确认，及时发现问题隐患并主动更换有潜在故障的部件。

**7、升级与补丁**

（1）采购方所有网络设备固件等需要升级时，服务商应协助采购方获得介质并进行安装服务。

（2）在服务期限内服务商应及时提供设备软硬件升级的信息，上报给采购方确认是否升级，如须升级由服务商负责对软硬件升级提供现场技术支持服务。

（3）软件须要付费升级的，由服务商负责支付费用。

（4）升级前服务商应配合采购方共同做好备份和相关网络数据备份（用于应急恢复）。如果升级失败，服务商负责完成系统恢复工作，保证业务正常进行。

**8、医疗专用无线网络设备覆盖范围**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 涉及区域 | 数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | WLAN室内信号分布系统基站及配套设备 | 病区/手术室/ICU等：15个基站：17台室分系统：15套 | 17 | 套 | 金山院区 |
| 2 | WLAN室内信号分布系统基站及配套设备 | 病区/手术室/ICU等：23个基站：23台室分系统：23套 | 23 | 套 | 东街院区 |
| 3 | WLAN室内信号分布系统配套设备 | 病区/手术室/ICU等：68个基站：27台室分系统：54套 | 27 | 套 | 东街院区 |

**服务内容**

★1、对服务范围内的所有设备提供为期1年的设备续保服务，续保服务期自采购合同生效之日起计算。续保服务期内，供应商按合同条款提供免费服务，续保期间，设备非因人为与不可抗力原因造成的设备损坏由中标方负责包修、包换。

3、提供的维保服务要能保证维保设备能正常工作。如维保设备无法维修，需在规定的响应时间内提供设备换新服务，提供的新设备必须能和现有系统设备兼容工作，并确保系统的工作性能不低于原有设备。新设备必须通过正规渠道获得，不得使用二手、翻新、拆机、代用等问题配件，新设备采购费用包含本次报价范围内，采购人不再另行支付费用。

4、供应商应该对服务范围内的设备提供每年4次定期巡检服务，并提供巡检报告，巡检报告包括但不限于：基站工作状态、覆盖区域ping包、带宽测试、2.4+5.8GHz RSSI信号测试，对测试数据原始记录提供截图，并对网络质量出具结论性意见，出具书面巡检报告并提交院方相关负责人确认，及时发现问题隐患并主动更换有潜在故障的部件。

5、★其中WLAN室内信号分布系统基站为院区网络关键核心设备，中标人需承诺提供原厂续保，签订合同时需要提供原厂质保承诺书。

6、备品备件服务：为了确保最高效提供维护保障服务，要求在福州大学附属省立医院东街院区、金山院区现场分别自建备件库，签订合同前需保证在两个院区分别至少提供一台不低于现有性能的WLAN室内信号分布系统基站到达现场，且备品在服务期结束之前不得带离，否则按违约处理，采购人有权不予支付合同任何款项；