# 移动心电图机维保服务用户需求书

## 项目概况

为更好保障医院临床诊疗工作的顺利开展，确保心电图机设备的持续稳定运行，需要对医院内使用的心电图机进行维保服务。通过定期维护与专业技术支持，可有效预防设备故障、延长使用寿命，提升心电数据的采集精度与诊断效率，确保医务人员能够及时获取准确的心电图信息，为临床提供有力支持，有助于提升医院整体诊疗质量与患者就医体验。

## 需求清单

本项目为心电图机维保服务项目，由供应商负责为最终用户提供心电信息管理系统软硬件维保服务，包括相关数据的查询、统计、检索等，详细的服务内容如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称** | **内容** | **数量** | **服务期** |
| 移动心电图机维保服务 | 1、心电图机硬件及其附属品等硬件维保服务（详见设备清单）2、心电图机上的心电信息管理系统的运维服务 | 1 项 | 两年 |

设备清单：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 所属科室 | 设备型号 | 资产编号 |
| 产科住院 | MECG-300 | 201000000407 |
| 关节骨科住院 | MECG-300 | 201000000408 |
| 神经外科住院 | MECG-300 | 201000000409 |
| 心血管内一科住院 | MECG-300 | 201000000410 |
| 内分泌科住院 | MECG-300 | 201000000411 |
| 血液科住院 | MECG-300 | 201000000412 |
| 神经内科住院 | MECG-300 | 201000000413 |
| 神经内科住院 | MECG-300 | 201000000414 |
| 肿瘤科二病区住院 | MECG-300 | 201000000415 |
| 创伤骨科住院 | MECG-300 | 201000000416 |
| 肾内科住院 | MECG-300 | 201000000417 |
| 心血管外科住院 | MECG-300 | 201000000418 |
| 肝胆胰疝外科住院 | MECG-300 | 201000000419 |
| 妇科住院 | MECG-300 | 201000000420 |
| 重症医学科住院 | MECG-300 | 201000000421 |
| 心胸外科住院 | MECG-300 | 201000000422 |
| 泌尿外科住院 | MECG-300 | 201000000423 |
| 血液净化中心 | MECG-300 | 201000000424 |
| 儿科住院 | MECG-300 | 201000000425 |
| 胃肠外科住院 | MECG-300 | 201000000426 |
| 耳鼻喉头颈外科住院 | MECG-300 | 201000000427 |
| 呼吸与危重症医学科住院 | MECG-300 | 201000000428 |
| 风湿免疫科住院 | MECG-300 | 201000000429 |
| 感染（肝病）科住院 | MECG-300 | 201000000430 |
| 肿瘤科一病区住院 | MECG-300 | 201000000431 |
| 消化内科住院 | MECG-300 | 201000000432 |
| 心功能室 | MCA-23-16UP | 201000000434 |
| 健康管理（体检）科 | MECG-300 | 201000000435 |
| 全科医学科住院 | MECG-300 | 201000000667 |
| 全科医学科住院 | MECG-300 | 201000000668 |
| 心血管内二科住院 | MECG-300 | 201000000669 |
| 心血管内三科(起搏与电生理）住院 | MECG-300 | 201000000670 |
| 脊柱骨科住院 | MECG-300 | 201000000671 |
| 心理精神科住院 | MECG-300 | 201000000672 |
| 生殖医学中心住院 | MECG-300 | 201000000673 |
| 导管室 | MECG-300 | 201000000674 |
| 内一科住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000992 |
| 内二科住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000993 |
| 神经外科住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000994 |
| 康复医学（科、组）住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000995 |
| 普外科住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000996 |
| 妇科住院-民航院区 | MECG-300 | 201000000997 |
| 发热门诊-民航院区 | MECG-300 | 201000000998 |
| 心功能室-民航院区 | MCA-23-16UP | 201000001375 |
| 疼痛科住院 | MECG-300 | 201000001376 |
| 眼科住院 | MECG-300 | 201000001377 |
| 整形美容科住院 | MECG-300 | 201000001378 |
| 关节骨科二科-住院 | MECG-300 | 201000001483 |
| 胸壁外科研究所住院-民航院区 | MECG-300 | 201000001487 |
| 手术麻醉科 | MECG-300 | 316000003697 |
| 产科住院 | MECG-300 | 316000004129 |
| 急诊科住院 | MECG-300 | 316000004130 |
| 信息科（备用机） | MECG-300 | 316000005696 |
| 信息科（备用机） | MECG-300 | 316000005697 |
| 泌尿外科住院 | MECG-300 | 316000005698 |
| 儿科住院 | MECG-300 | 316000005699 |
| 全科医学科住院 | MECG-300 | 316000005700 |
| 骨科住院-民航院区 | MECG-300 | 316000008158 |
| 肿瘤微创综合治疗中心住院-民航院区 | MECG-300 | 316000008159 |
| 内一科住院-民航院区 | MECG-300 | 316000008160 |
| 急诊科住院 | MECG-300 | 316000009756 |
| 急诊科住院 | MECG-300 | 316000009757 |
| 合计 | 62台 |  |

## 服务要求

服务要求:

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **服务要求** |
| **1** | 供应商负责医院心电信息管理系统软硬件的日常维护、系统使用培训指导及需求分析提交。 |
| **2** | 供应商应主动承担系统各模块的优化、完善及资源整合工作，持续提升系统稳定性及使用效率。 |
| **3** | 供应商须每季度安排资深工程师进行现场巡查，详细检查系统软硬件运行情况，巡查结束后，由各科室签字确认，并提交巡查报告给医院信息科备案。 |
| **4** | 供应商需严格按照操作维护规程对心电信息管理系统进行预防性日常检查，尽可能提前发现和消除潜在故障，确保系统的最大可用率。 |
| **5** | 供应商须严格执行故障处理流程，当现场发生故障时，应第一时间响应，快速判断问题性质，并立即制定切实可行的解决方案，以最短时间内恢复系统运行。 |
| **6** | 所有系统故障的检测、恢复及现场测试均由供应商负责。如遇特殊情况需信息科协助时，应立即提交申请，明确所需支持。 |
| **7** | 系统工程师在进行远程操作维护时，应提前联系信息科工程师并获得许可后方可实施，保障维护工作顺利高效进行。 |
| **8** | 发生故障后，当用户电话咨询无法自行排除问题时，供应商应在接报后2小时内安排经验丰富的工程师通过电话支持或现场服务，利用专业工具及设备快速诊断问题根源，及时提出高效且可行的解决方案。 |
| **9** | 维保期内，对于非人为因素及非不可抗力造成的硬件问题，供应商应免费维修或更换。若有备件，应在2天内完成更换和安装工作；严重影响业务的软件问题须立即响应并加急处理，其他非紧急问题应在7天内予以处理。 |
| **10** | 供应商应长期提供维修所需的零部件，确保维修过程中所需配件在接到通知后7天内送达使用部门。如设备维修周期超过一周，必须主动提供备用设备供科室正常开展工作，直至原设备修复完毕。 |
| **11** | 维保期内，硬件设备（包括平板、放大器、吸球、夹子、导联线、台车等）应优先维修，若无法修复，应立即提供相应的新设备进行更换。 |
| **12** | 为方便系统维护，供应商应免费提供详尽的软件说明书、使用手册、操作手册、系统维护手册等技术文档，并在系统验收后提供所有设备的完整文档资料。 |
| **13** | 供应商应每季度进行一次巡检及用户回访，主动了解设备运行情况，调查服务质量，听取用户反馈意见，现场解决实际应用问题，提供针对性的服务支持，并记录回访情况，由信息科签字确认。 |
| **14** | 每次接到报修请求后，供应商应主动安排专员进行电话回访，核实用户需求是否解决、服务是否满意，以便监督服务质量并持续改进。 |
| **15** | 供应商应定期派遣工程师对系统进行全面巡检，现场实施测试与优化，主动发现和解决系统可能存在的隐患问题，保障系统安全、高效、稳定运行。 |
| **16** | 供应商必须提供全天候可用的400服务电话和维护工程师的直线联系电话，确保工作时间随时接听用户的报修、咨询或投诉，切实保障维护服务响应迅速有效。 |

## 实施培训要求

1. 供应商应按期按质完成提供技术服务工作。
2. 供应商负责对相关人员提供培训和技术支持，而且应保证使受训人员理解并掌握操作和维护所提供的软件系统/模块。
3. 供应商所提供的一切资料应通过合法途径获得，任何第三方不得对该资料主张权利。
4. 供应商不得设置任何技术壁垒、恶意程序等手段影响干扰用户正常使用该系统软件。

## 验收条件要求

* 1. 验收标准
1. 技术服务工作形式：满足向用户提供项目相关数据的查询、统计、检索等技术服务工作；
2. 技术服务成果验收标准：服务期满，提供服务满足本项目要求并得到用户签字确认；
3. 技术服务工作成果验收方法：共同验收。
	1. 验收时间和验收地点
4. 验收时间

由供应商提出验收申请，医院负责人收到申请后10个工作日内组织验收。如医院负责人超过 5 个工作日未对服务结果提出书面异议又不签署验收服务报告的，视为默认验收不通过。

1. 验收地点

广东省广州市海珠区新港中路466号广东省第二人民医院