

驻马店市第二人民医院

消毒供应中心管理追溯系统维保服务需求

一、供应商要求

1、具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，提供上一年度的财务审计报告；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）具有近 3 个月的依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

（六）在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)中被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单，拒绝其参与本招标项目；

（七）本项目不接受联合体投标。

二、维保服务内容要求

（一）维保期：一年

（二）服务内容

1、原厂服务内容：

1) 软件系统本身出错，提供因软件本身问题（例如 bug 引起的问题）的维护服务。

2) 甲方因操作错误引起的系统故障或数据出错，乙方提供软件

的数据维护。

3) 甲方因硬件或系统原因造成本软件重装，可向乙方重新申请安装。

2、原厂服务方式

1) 电话支持：乙方接到甲方技术支持请求或故障报告后，立即以电话方式帮助甲方，指导用户解决问题，电话支持提供 7*24 小时服务。

2) 远程连接服务：乙方技术人员在客户授权后，可通过远程连接进入用户系统帮助用户解决问题。可远程连接到客户系统做编程调整，从而确保系统为用户产生最大的效益，远程连接服务支持工作日 5*8 小时服务。

3) 现场服务：通过电话或其他方式对问题作初步了解和分析，并派出专业工程师在 2 个工作日内排除故障。如在 2 个工作日内无法解决，将在 2 日内向甲方提出详细解决方案及日程安排，交给甲方确认。