WAF产品维保服务

**一、项目名称：达州市中心医院WAF维保服务。**

**二、项目概述**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 运维服务名称 | 服务内容 | 报价方式（按年报价，单位：每年/元） |
| 1 | WAF维保服务 | 1、绿盟 NX3 Series\*1台3年软硬件维保服务，包含现场技术服务、硬件设备故障排查及维修、配件更换、软件版本授权服务和规则库升级服务。  2、按监管部门要求，随时应急响应规则变更，按需上门服务。 | 直接报价 |

**三、维保内容：**

1.硬件保修

服务提供商在服务合同有效期内免费为我院更换或维修保修范围内指定的设备故障部件，且更换部件为与故障设备同品牌同型号的全新部件，对故障提供当日现场响应及维修服务。

2．软件版本授权服务和规则库升级服务

服务提供商在服务合同有效期内，对保修范围内指定的设备提供软件版本授权服务和规则库升级服务。

3.日常巡检服务

一年4次（每3个月）年度预防性维护检查（办公时间内）。

4.7×24小时技术支持服务

服务提供商应在达州本地有定点运维人员，维保期内向我院提供 7×24小时电话技术支持，我院在遇到问题时可以在任何时间与服务提供商进行联系，服务提供商应提供技术咨询和技术指导，响应时间不超过5分钟，电话支持无法排除故障时，须指派技术人员15分钟内到达我院现场进行处理。

5.备件支持

在服务合同有效期内，服务提供商应根据我院需求在成都建立相应的备品、备件库，当系统部件、主机故障时，服务提供商全部同型号全新配件更换；服务提供商应承诺，自接到我院故障申报起，对故障提供当日现场响应及维修服务。且保证设备整机无故障运行。如在48小时内不能解决故障，我院有权邀请第三方技术人员上门处理，费用由服务提供商承担。

6.服务报告

维护单位在完成保养任务后，须对保养内容及过程有详细的书面记录，并由双方代表确认签字，各自保存。另外，维护单位每次向用户提交一份维护情况报告，包括维护保养记录、设备的运行状态、存在的问题、建议等。

7.信息安全咨询服务

按照上级监管部门及医院管理需要，提供保护区域信息咨询服务，应需要对规则进行实时修改。

8.其它要求

维保人员的安全由服务提供商负责，应严格保护机房设备及其运行安全，如在工作过程中如未按照有关安全操作规程、消防条例等导致发生安全事故，维护单位承担由此产生的一切经济损失