

輔仁大學附設醫院 資訊類 定期保養及維護 作業規範

案件名稱	誠杏資訊功能新增維護合約		
維護期間	115 年 8 月 1 日至 117 年 07 月 31 日止，共計 24 個月。		
權 責	☒ 全責式保養	☐ 半責式保養	
保養週期	☐ 年保養	☐ 半年保養	☒ 季保養
	☐ 月保養	☐ 其他：	

壹、維護標的物：

項次	名 稱
1	誠杏資訊功能新增維護合約

貳、保養維護期程預排

年度	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
115								V			V	
116		V			V			V			V	
117		V			V							

參、維護保養工作項目及內容：

- 一、每次由廠商配合本院時間，安排實施保養工作，依實際狀況作適當調整、檢修及故障排除等。
- 二、不限次數之故障叫修服務，不得另行收費。
- 三、應依原廠保養維護手冊內容程序及建議執行保養。
- 四、維護工作上所需之測試儀器、工具等，除本合約另有規定外，概由廠商自行負責。
- 五、每次完成各項維護保養後，維護紀錄單或保養紀錄單應給予並經資訊室主管（含組長及主任）確認及簽單並留存備查，且若有使用單位，亦應交使用單位確認。
- 六、檢修過程中，若需更換零件時或進行伺服器重啟，應對資訊室人員詳細說明、並經本院同意後，始得進行更換或重啟。
- 七、設備未經本院同意不得搬離本院；如須送回原廠檢修，廠商應提供同級替代品交本院使用。
- 八、如遇重大技術故障，須要國外技術人員始能修復時，在合約期間內國外技術人員之一切費用由廠商自行負擔。
- 九、本作業規範要求維護工程師應須具有原廠教育訓練證明相關文件，應將相關文件送至資訊室備查，如未取得相關證明，不得進行維護保養。
- 十、提供標的物定期保養、軟硬體技術應用諮詢、故障維修、系統停機待命、緊急應變演練服務，以使得標的物保持正常之作業狀況。

- 十一、若因電腦病毒導致之故障，廠商仍應負責維修與協助修復。
- 十二、軟硬體技術應用諮詢：廠商須提供諮詢服務窗口，並於接獲醫院諮詢後，4 個小時內回覆醫院提供解決方式。
- 十三、保養項目

項次	保 養 項 目
1	系統軟體之錯誤更正
2	軟硬體應用諮詢
3	每季保養 1 次

肆、系統及設備維護品質要求

- 一、廠商於維護保養工作進行中應負責一切安全措施，以防止意外發生之責任。
- 二、廠商簽約時，須提供本案主機設備錯誤事件硬體自動報修功能，當故障時，主動通知管理人員
- 三、維護時間：週一至週五 09:00~18:00
- 四、故障叫修：

發生系統無法正常運作問題時，接獲通知後提供電話諮詢、網路連線或到場提供維護服務。
- 五、定期維護及保養：每季 1 次。
- 六、故障維修期限
 1. 一般狀況(單一事件，且不影響醫院營運)，應於 2 個工作日 完修。
 2. 緊急狀況(院方認定)：應於 4 小時內回應，1 個工作日內 完修。
 3. 在不影響營運且醫院同意狀況下，可延長維修期限。
- 七、系統更新：提供系統更新(不含升級)及修補。

伍、罰則：

- 一、本規範所稱日(天)數，除另有載明以外，係以 ☐ 日曆天 ☒ 工作日計算。
- 二、維修人員素質：

廠商指派之人員經本院業務管理單位指為不適任、不稱職或有違反本院之重大規定，應於接獲通知之次日起 14 日內調換，不得拖延。否則每逾 1 工作日扣罰合約總金額 千分之三 之違約金。
- 三、定期維護保養工作：

合約規範之維護時程(或耗材更換)，廠商須依合約按時執行，經發現有未依合約執行之情事，除須負責補正外，每次並予扣罰合約總金額 千分之三 之違約金。與業管單或使用單位協調後變更時間者除外。
- 四、非預期性的開關機、違反資訊安全或造成當機事件：

相關可能影響醫院營運之執行事項皆須先告知資訊室，並經資訊室一級主管核可後始得進行，若有未依規定執行之情事，除須負責補正外，每次並予扣罰合約總價 千分之三 之罰款。

五、上述3項之罰則，若同時違反，採分開計罰。

六、故障及緊急修護：

1. 違反**故障維修期限**，每逾1日(未滿1日，以1日計之)扣罰合約總價之千分之三違約金。
2. 維護期間設備故障，經本院同意延長維修期限時，廠商應與本院協商後設定完成修復期限，如超過預定修復期限，每逾1日(未滿1日，以1日計之)扣罰合約總價之千分之三違約金。
3. **系統/設備之妥善率：**
同一系統/設備每季故障(緊急狀況導致影響醫院營運)不得超過1次，每增加1次，扣罰本合約總價百分之一之罰款。除依前述罰款外，嚴重者本院得提前解除契約或終止契約。情節重大致本院蒙受重大損失者，並得要求廠商賠償本院所受之損失。

七、以下狀況，得免除故障維修期限逾期之罰則

1. 廠商如發現無法於規定期限內修復，通知本院並於修復期限內提供相同或效能不低於標的物之設備(系統)且具正常效用之代用者。
2. 有非可歸咎於廠商之因素，而未能於故障維修期限內修復，提出證明經本院認定無誤者。

陸、軟體清單

項次	維 護 項 目		
	品項名稱	維護起日	維護訖日
1	誠杏資訊功能新增維護合約	115/08/01	117/07/31