

## 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	眼科儀器連線自動上傳系統保養維護		
維護期間	115 年 09 月 01 日至 118 年 07 月 31 日止，共計 35 個月。		
權 責	<input checked="" type="checkbox"/> 全責式保養	<input type="checkbox"/> 半責式保養	
保養週期	<input type="checkbox"/> 年保養	<input type="checkbox"/> 半年保養	<input checked="" type="checkbox"/> 季保養
	<input type="checkbox"/> 月保養	<input type="checkbox"/> 其他：	

### 壹、維護標的物：

項次	名 稱
1	硬體-VIP Gateway 上傳匣道器維護(4 台)
2	軟體-眼科儀器自動上傳系統

### 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			V			V	
118		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	本合約有效期間內，負責本合約標的物之正常運作。
2	硬體維護：包括檢查、設定、修正、測試及調整。
3	非人損零組件免費更換。
4	應用程式補強及安全性修正。
5	系統軟體功能增修。
6	軟體故障檢測及排除後版本更新。
7	軟體諮詢服務。
8	儀器連線設定維護及異動程式修改。
9	資料庫 Schema 之維護及修改。
10	資料庫 Data export 之服務。

#### 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、維護時間：除國定例假日外，每星期一至星期五(不含例假日)，AM9:00~12:30 至 PM1:30~6:00 整(5\*8)。※ (5\*8)亦指正常上班日一週五天八小時提供系統維護報修服務。
- 三、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。
- 四、定期維護及保養：
  - 1. 廠商應每3個月定期維護一次軟體(遠端連線或到場維護)，並於維護完畢後14日內，完成維護報告書交付。
  - 2. 廠商應每半年定期維護一次硬體設備(遠端連線或到場維護)，並於維護完畢後14日內，完成維護報告書交付。
  - 3. 定期維護時所執行之維護工作，應登錄於維護報告書中。
  - 4. 到院維護時，無論設備位於使用單位或資訊室機房時應先知會院方業管人員到場共同處理。
- 五、故障維修期限：

1. 廠商應於本合約期間，任何時間提供維護服務。
  2. 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。
  3. 緊急狀況(院方認定)：應於 1 小時內回應，1 個工作日內完修。
  4. 在不影響營運且醫院同意狀況下，可延長維修期限。
- 六、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 工作日罰款新台幣 1,000 元整。
- 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。