湛江市第一中医医院

计算机等信息设备运维和配件配送安装服务需求

**一、背景**

医院现有信息设备（电脑大约1200余台，打印机800余，其他设备（扫描仪、投影仪、等）300余台）。随着医院的信息系统与对外业务越来越多的情况下，各种与计算机的设备有关的外设也越来越多，故障也在不断的增加，信息技术人员同时负责软件系统问题业务处理，各科室计算机设备及外设设备等也得不到有效快速的保障。所以急需引进一批专业的计算机设备维修及周边相关设备维修的人员，以确保临床科室设备出现故障的时候可以在短时间内到场维修维护，提升临床科室的满意感。

## 二、服务范围

处理全院计算机等信息设备运维和配件配送安装服务，包括但不限于以下服务内容：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 单位 | 数量 | 服务要求范围 | 备注 |
| 1 | 台式电脑、一体机电脑、笔记本电脑、平板电脑 | 台 | 1240 | 包台式电脑等设备维修维护、更换配件部件（含配件、部件）费用，具体要求包括但不限于：  （1）硬件设备服务范围：整机(主板、硬盘、内存、网卡、光驱、电源、CPU 、主板电池等部件）、显示屏（电源板、高压板、逻辑板等部件）、键盘、鼠标、电源线、网络联接、三包外故障的维护维修和更换（含配件、部件费用）等。  （2）软件维护服务：操作系统、办公软件、安全软件（软件由采购人提供）安装、卸载、调试和升级服务，定期和不定期地进行操作系统的安全检查，包括补丁管理、防病毒管理、安全策略检查等。  （4）院区范围内的设备安装、搬迁、拆装、调试服务。  （5）设备质保期内的协助科室联系厂家进行保修。  （6）其他合理的服务需求。 |  |
| 2 | 打印机（含标签）、复印机 | 台 | 820 | 包含打印机、复印机维护维修、更换配件（含配件费用）  及耗材费用，具体要求包括但不限于：  (1)打印复印设备的搓纸轮、激光器定影组件、主板、电源板，扫描头、高压板及各部位传感器、打印头、打印头针、下纸  器、电源适配器、吸墨器等维护维修更换（含配件费用）  ，卡纸、三包外故障处理等；  （2）打印机、复印机的鼓架、硒鼓、粉盒加粉、加墨、  墨盒、色带、色带架等耗材更换（含耗材费用）  （2）维护服务：驱动安装、耗材安装、打印格式调试等。  （3）含院区范围内的设备安装、搬迁、拆装、调试服务。  （4）其他合理的服务需求。 | 不含纸张 |
| 3 | 扫描仪、投影仪、高拍仪、碎纸机、智能化设备等 | 台 | 300 | (1)对设备进行定期检修（含线材）、除尘、驱动安装、服务；  (2)处理三包范围外的故障，在设备遇障时进行排查修复。  (3)含院区范围内的安装、搬迁、拆装、调试服务。  (4) 设备质保期内的协助科室联系厂家进行保修。 |  |
| 4 | 网络运维服务 | 项 |  | （1）熟悉医院的在用网络拓扑及相关网络设备，每月一次对网络设备、线路进行日常巡检、保养、一般故障排查。  （2）发生网络故障时，协助采购人排查网络故障和处理。  （3）协助采购人根据医院的业务需求进行机房、科室、弱电间的网络设备、安全设备等上架、安装、调试及配置调整。  （4）完成院区范围内的局部网络布线服务（网络布线及相关耗材、设备由采购人提供），例如：科室内布线、线路整理等。 |  |

注：以上设备数量为预估数量，本次运维和配件配送安装服务设备不限于以上设备的数量

**二、服务期限和地点**

1、服务期限：一年。

2、服务地点：湛江市第一中医医院本院区和分院区。

3、服务类型:热线服务、驻地服务、派单服务、咨询服务。

**三、服务质量标准要求**

<一>运维服务要求

1、设备故障处理过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询科室和信息科同意后再处理。处理过程需要先将用户数据备份和保护好磁盘等存储设备，确认数据不泄露后方可维修。

2、若有设备确需送外维修，维修期间提供同档次的备用设备，并须先做好设备登记信息（包括但不限于产品序列号、主要配置型号等），并经信息科签字同意和记录后再送修。设备维修完成，经信息科查验后再安装。

3、信息设备维修和更换配件不允许使用设备原厂认证外的配件，杜绝有配件不兼容的情况出现，造成设备蓝屏死机或无法启动等。如有使用年限比较久的设备无法找到相关原厂或原厂认证配件的，需向采购人报告，经采购人检测后证实情况属实后，方可对该旧设备作出报废证明。

4、运维服务商应设有备件仓库，配备足够数量的相应型号备用打印机以及常用易损配件和耗材，当设备故障时如在规定时间内不能修复，需立即使用备用机替换，将故障机带回维修，有效保证本院各部门的正常工作，同时确认故障机器的维修时间。

5、针对医院系统或网络出现大面积紧急故障或由于其他原因导致服务工程出现人手不够，不能及时完成任务时，运维服务方应给予全力支持提供应急服务，分析常见的、关键的薄弱环节，搭建模拟测试环境找出解决方案，指导常驻人员解决问题。

6、运维服务商提供完整的符合医院的服务实施方案，以确保达到服务质量目标， 制定完善的服务保证措施、服务管理能力方案、应急方案、人员安排制度等规章制度，保障运维服务正常运行。

7、运维服务商设驻点负责人和电话接听员，负责记录信息设备问题故障、维修、安装等情况，并监督、跟踪维修维护人员工作完成情况，及时向采购人汇报各项工作进展情况，每日建立运维台账（设备维护维修统计、网络巡检报告、故障分析报告等）并移交采购人。

8、运维服务商每季度开展一次计算机及相关设备定期保养维护工作，内容包含但不限于：设备清洁（显示屏、电脑主机、打印机、条码机等）及性能检测、操作系统软件的优化整理、设备使用安全规范化整理、设备网络检测等，形成保养维护报告并移交采购人。

9、运维服务商维护维修过程中须要妥善保管采购人的设备或配件，由于操作或保管不当，造成设备或配件损坏损失时需按原价赔偿。

10、采购人每月收集各科室对运维服务商和技术服务人员的服务评价。若出现设备使用科室投诉或维修使用非原厂认证配件或超维修时效等情况，采购人有权要求运维服务商进行整改，累计整改次数达2次仍达不到要求，采购人有权对运维服务商作出处罚。

11、协助采购人建立全院信息设备资产台账，对信息设备的采购、使用、维修、报废等全生命周期管理。

**<二>服务人员要求**

1、提供至少5名技术服务人员常驻医院，每周驻点服务时间≥7\*12。常驻技术服务人员应该具备一定的技术能力和应急处置能力，能够处理或者协助处理各类信息设备、网络、操作系统及软件等基本故障和突发的系统事件。在非正常上班工作时间内，如医院有紧急情况需要援助，必须及时响应。

2、常驻技术服务人员须接受采购人监督和调度，接到设备故障报修电话要及时赶赴现场处理；门、急诊和收费处在10分钟内到场，普通科室要求在30分钟内到场；维护人员要具有熟练的现场故障处理能力，力争将故障处理时间控制在30分钟内。

3、常驻技术服务人员应保持相对稳定，如有变动须提前两周书面通知院方并征得院方同意。如常驻技术服务人员达不到院方要求时，运维服务方在接到院方书面通知 2 周内应予以更换相关人员并征得院方同意。

4、常驻技术服务人员未经同意不能擅离职守，服务人员确需离开工作岗位的，首先向运维服务商主管提出请假申请，然后运维服务商主管审批并提出工作交接方案，报采购人审批，采购人收到申请后在三个工作日内做出书面答复。采购人同意后，方能办理请假手续，并在规定的时间内返回工作岗位。未经同意擅离职守，每发现一次，整改一次，累计发现3次及以上，采购人有权对运维服务商做出处罚。

5、运维服务商提供二线维护支持人员及应急人员，作为驻场人员的一个有机补充，在常驻技术服务人员无法及时完成维护或维修服务时，运维服务商应根据用户要求及时提供二线资深工程师进行增援，保证按时完成维护、维修任务，费用由运维服务商承担。