**采购需求**

**一、项目概况**

1、项目名称： 中山市中医院信息化桌面设备维保服务项目

2、项目维保内容：本项目包括医院本部、悦来门诊、老干门诊的电脑主机、显示器、笔记本、打印机、复印机、扫描仪、条码打印机、移动终端等信息化桌面设备的运行管理和维修保养，以及所有维修配件的提供、更换等。电脑数量约 2935套，过保修期数大约1282套，过保数约占比43%，主要品牌是惠普、H3C、DELL、联想等；打印机数量约870台，过保修期数约700台，过保数约占比80%，主要品牌为佳能、惠普、得实、Epson、兄弟、科诚、斑马、中盈等；PDA等移动式终端设备数量约260台，过保修期数约180台，过保数约占比69%，主要品牌为东集、东软等。

3、预算金额：650000.00元

4、服务期：一年

**二、服务内容**

**1、软件维护**

1.1 建立及维护终端设备硬件台账，包括维修记录。

1.2 操作系统的安装、调试及升级。

1.3 外设（打印机等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试。

1.4 信息科批准的办公软件的安装，经医院授权的信息系统安装、升级并排除软件使用过程中的故障。

1.5 解决软件冲突造成的系统故障。

1.6 对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散。

1.7 计算机标配的软件备份，包括随机恢复光盘，附带赠送软件、驱动程序等。

1.8 计算机外设的软件、驱动备份。

1.9 配合使用采购人IT运维管理软件进行日常报障工单录入、处理、服务评价、资产录入、台账管理等业务。

1.10 对维保设备木马及流氓软件的检查，发现木马后清除。

1.11 提供定期系统性能日常维护服务，对电脑设备进行补丁版本检查，协助更新系统补丁。进行日志记录，检查日志，针对过往日志中错误项进行修复。在每次检查后提交系统维护报告。

1.12 其他软件维护相关工作。

**2、硬件维护**

2.1 医院在用的所有电脑主机、显示器、笔记本、PDA、打印机、复印机、扫描仪、条码打印机、等终端设备的故障维修。

2.2 配件故障不能修复需要进行更换时，配置和技术参数不能低于故障配件，配置发生变化时，及时更新设备档案，配件维修及更换由服务方提供，更换下来的故障配件可自行处理。对于更换硬盘的故障，故障硬盘中资料需进行彻底清除或物理破坏，防止数据外泄；对于硬盘资料迁移，涉及敏感数据的，需报信息科审核，并制定具体措施后才能开始，需形成图片及文字组成的相关记录并由信息科人员签字确认。

2.3 负责鼠标、内存、键盘、色带、墨盒、碳粉和硒鼓等耗材的安装和更换服务。

2.4 咨询服务：各类IT产品的性能和价格的咨询。

2.5 定期对计算机设备进行保养维护，定期进行用户满意度调查。

2.6 对一般信息化设备硬件进行定期巡检、保养，以保障设备运行正常。

2.7 按照医院要求进行硬件设备普查工作，建设可实现动态维护的硬件设备档案库，并实现与医院的物资管理系统的衔接。

2.8 定期对公用信息化设备外部进行除尘。

2.9 检查硬件实际配置与设备登记表是否相符。

2.10 计算机配置的升级工作，如科室对计算机有性能升级需求，安排工程师到现场作评估并和科室核实，生成相应报告，提交信息科和总务科审批，再由总务科采购相应配件。

2.11 服务期内按采购人要求完成对全院维保范围内所有计算机、打印机等终端设备的登记、编号和统计，内容包括品牌、规格型号、配置、参数、使用科室、所在位置、使用人、用途等，并有标签或其他方式对其进行有效标识，及时将信息报送信息科，建设可实现动态维护的硬件设备档案库。每年至少一次的IT资产实物盘点工作。

2.12 建立丰富的软硬件知识库，常见的软硬件故障做到有章可循，有完整的项目服务流程，包括:故障响应流程、故障处理流程、重大维护处理流程、现场处理流程、客户投诉处理流程、设备报废审批流程、软件服务维护流程、知识库管理流程等等。

2.13 协助院方制定相关维护保养制度。

2.14 保证至少每季度一次的定期巡检服务，检查个人电脑及办公设备的运行状态，进行必要的物理清洁以及给配电等环境保养维护，并在每次巡检之后提供巡检维护报告。

2.15 检查设备网络状态，并做好记录。

2.16 设备名字及域是否正确对应。

2.17 显示器、主机、外部清洁。

2.18 设备运行状况检测、故障隐患排除。

2.19 新布线的信息点与电脑连接，或因工作需要迁移、重新调配电脑设备，应在1个工作日内协助完成电脑设备及相关业务软件终端的重部署及调试安装。并做好相应记录。

2.20 其他硬件维护相关工作。

**3、会场保障服务**

为保障医院各大会议的顺利进行，重要会议需安排服务人员作现场驻场支持，包括会前的布置调试工作，会议过程应急保障工作以及会后关闭会议系统。

3.1 启动会议系统，服务人员至少在会议开始前30分钟启动会议需要使用的相关设备。

3.2 调试会议系统，服务人员启动会议系统后，根据会议要求，测试会议系统的相应功能，确保会议系统正常为会议提供服务。（如：启动会议系统后，测试拼接屏是否可以正常显示电脑上的图片，无线麦克风和桌面话筒是否可以将声音送到音箱等）。

3.3 网络接入，在会议举行前，先确定所使用的网络（内网、外网），提前接入网络并测试连通性，确保会议的顺利举行。

3.4 会议过程中应急处理，根据故障现象判断故障类型及时进行处理。

3.5 关闭会议系统，会议结束后，服务人员负责关闭会议系统，并断开设备电源。

3.6 会议室的音响设备、视频设备、线缆、大屏幕等的硬件问题排查维护和必要时联系厂家处理。如无法维修需要更换设备时，需生成相应报告，报信息科审阅再提交总务部。

**4、设备维修及更换**

在响应时间内完成故障设备的维修，驻场服务人员应严格遵守维修规程。损坏的设备仍在厂家保修期及保修范围内，由驻场服务人员联络厂家维修（联络方法由信息科提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由服务商送修，另送外检修涉及硬盘数据修复、需要提供保密协议由信息科审核同意；如有纠纷，由信息科协调。

**三、服务要求**

**1、人员配置及岗位职责**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 数量 | 是否  驻场 | 职责 |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 完全驻场 | 负责该项目的设计，实施、反馈、从事 5 年以上同类项目经验；  具有 ITIL 管理的培训证书与能力，具有信息系统项目管理和运维服务项目的经验；  具有人力资源管理经验，有极强的劳动关系协调、沟通、理解和执行能力；  是项目的总负责人，负责与甲方沟通驻场人员无法解决的问题，接受甲方对驻场服务人员的投诉；  统筹安排驻场和场外服务人员的工作，部署和督促解决驻场人员无法解决的问题；资产管理事宜。 |
| 2 | 技术工程师 | 4人 | 完全驻场 | 负责甲方 IT 设备硬件和软件维护服务工作，协调甲方的信息化建设，保证 IT 设备正常运作；  保证硬件如：电脑、网络、安全设备等设备，以及办公室电脑以及软件系统、杀毒软件等正常使用，主动向甲方汇报运作情况；  负责终端设备的巡检工作；  按规定完成服务记录并填写各类报告文档；  完成客户和项目经理下达的其他任务。 |
| 3 | 应急工  程师 | 不少于2 人 | 非驻场 | 作为常驻人员的有机补充，在计算机软硬件故障处理等方面无法达到项目要求时，非常驻人员需到现场协助解决。 |
| 4 | 安全服务团队 | 不少于4人 | 非驻场 | 作为常驻人员的有机补充，在应急故障或者大范围故障出现时，驻场工程师数量不足的情况下，应急技术人员需作为驻场人员的后备补充，及时到现场协助解决。 |

**2、人员要求**

2.1 驻场服务人员要求具有计算机相关专业大专及以上学历或同类项目一年以上计算机服务经验。

2.2 服务人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，待人接物诚恳有耐心。

2.3 严格遵守医院内部各项规章制度，遵守医院信息和网络安全保密要求，尊重个人隐私，保守医院商业秘密。

2.4 驻场服务人员须在医院主管部门进行备案，并签订保密协议。

2.5 驻场服务人员上岗前须到医院信息科接受培训，并通过考核。达不到考核要求或服务过程中不能胜任工作的，服务商需配合更换符合要求的人员。

2.6 因服务商问题需更换人员的，需提前1个月告知采购人，做好人员更换方案，并得到医院同意。

**3、服务要求**

3.1 工作日，驻场服务时间为上午8:00-12:30，下午14:00-17：30；中午12:30-14:00需有一名服务人员现场值班，每天的7:30-8:00 期间，须安排专人到门诊等重要紧急部门进行巡检，确保设备正常启用，发生紧急问题时迅速处理。

3.2 非工作日，需安排至少一名服务人员现场值班，驻场服务时间与工作日一致。

3.3 工作日，临床一线科室到场响应时间为 15 分钟内，行政后勤响应到场时间为 30 分钟内；重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）有特殊的响应机制和应急处理措施，做到随叫随到。

3.4 硬件设备出现故障时，应进行紧急备件更换，保证业务的正常运行。能够现场处理的故障，应在2小时内解决故障；非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，应在24小时内解决故障；需要送院外（第三方维修除外）维修的，应在48小时内解决故障；特殊情况未能在响应时间内处理完成的，须向信息科报备。

3.5 服务商需提供7\*24小时服务，服务人员必须保持7\*24小时电话畅通，对于紧急的设备故障问题，需在1小时内到达现场处理，保证医院业务的正常运转。

3.6 备品备件：服务商需提供足够的备品备件和备用机器供采购人使用，因设备硬件故障2小时内不能修复时，能直接提供备用机供临时使用，具体备用数量可在入场评估后确定，备品备件和备用机器在医院保管，随时可投入使用。

3.7 远程网络支持：当驻场服务人员无法解决故障问题时，能够安排经验丰富的技术工程师进行电话支持和远程技术支持，尽可能降低设备外送的几率。

3.8 应急响应支持：服务商应有完善的应急响应机制，服务期间，如发生重大故障，能够及时组织后备专业技术团队，制定紧急预案，与驻场技术工程师一齐以最快速度进行故障处理，直至问题解决，包含但不限于根据采购人的需求和实际情况增派人手、增加驻守时间、增加分院分门诊巡检频率和人员、非工作时间的应急服务支持、临时性驻场服务等。

3.9 电脑和打印机原则上没有使用年份上限，服务商不得随意提出无法维修需报废，如设备已经停产，零配件难以找到，无法维修，或设备老化严重经多次维修无法达到使用效果的，须经采购人评估确认。

3.10 如需要更换配件，更换配件必须保证为原装同规格、或优于原配置的配件，如有特殊情况，必须与信息科协商认同后更换与原配件应用功能与技术指标相近的配件。

3.11 服务商未遵守送外维修流程，送外维修导致医院遭受损失，需承担违约责任，并按全额赔偿医院损失。

**四、考核**

**维保服务考核评分表**

年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **分类** | **分项** | **详细描述** | **扣分分值** | **扣分说明** |
| 1 | 运维人员管理 | 运维人员资质 | 服务商需按照合同、需求文件以及响应文件要求，提供符合资质要求的驻场服务人员。如提供人员与要求不符的，扣2分/人。 |  |  |
| 运维人员数量 | 服务商需按照合同、需求文件以及响应文件要求提供对应数量的驻场服务人员。如发现少于要求数量的，扣2分/人次。 |  |  |
| 人员管理规范性 | 1、服务人员轮换表要及时报信息科，人员变动必须经过信息科批准。违反规定每人次扣1分。 2、当班人员不得有串岗、脱岗、迟到和早退行为，发现一次扣1分；若因此造成严重后果者，每发现一次扣2分。 3、服务人员应加强服务意识，积极做好运维工作。如发生运维人员不服从信息科工作安排的，扣2分/次。情节严重的扣8分/次。 |  |  |
| 驻场人员行为规范 | 1、若有疫情，严格配合医院的疫情防控要求，未按信息科传达的要求执行的，扣1分/人次。如有出市出省的，提前跟信息科报备，如发生未报备导致影响后续驻场工作的，扣3分/次。 2、遵守信息科的卫生及消防要求，严禁科室内吸烟，如有发现，扣0.5分/次。 |  |  |
| 2 | 运维服务质量 | 运维服务及时性 | 对于报障的问题，处理不及时的（按合同或需求文件的及时性要求），扣1分/次。由于处理不及时而造成严重影响的，扣3分/次。 |  |  |
| 投诉 | 如使用科室针对服务质量或服务人员有投诉，经核实投诉内容属实的，每次扣0.5分。 |  |  |
| 3 | 安全管理 | 系统安全 | 1、积极配合信息科的系统安全审查及整改，如无法在规定时间内完成的扣2分/次。不配合整改的，扣8分/次。 2、因系统安全等原因，被上级部门通报的，每次扣10分。 |  |  |
| 信息安全 | 1、服务人员如需出入机房的，需严格按照信息科的机房出入管理和安全管理要求，未按要求执行的，扣2分/次。如因违规操作，造成严重影响的，扣10分/次。 2、加强系统的数据安全管理。如发生数据丢失的，每次扣2分。 3、加强服务人员的信息保密教育，如发生利用工作之便，窃取系统数据的，扣40分/次，并移交司法机关处置。 |  |  |
| 4 | 日常巡检管理 | 日常巡检 | 1、项目负责人按照按合同或需求文件的规定进行巡检并填写巡检记录，未执行的扣1分/次。 2、由于巡检不到位、不认真造成系统故障、数据丢失等事故的，扣5分/次。 |  |  |
| 5 | 备品备件管理 | 备品备件 | 服务商应按照合同或需求文件要求准备充足的备品备件，如发生备品备件不足的，扣2分/次。如因备品备件不足，造成严重影响的，扣4分/次。 |  |  |
| 6 | 文档管理 | 文档规范 | 按照合同或需求文件的要求，准备运维文档，如日报、周报、月报、巡检记录、整改报告等资料，如有缺失，每次扣0.5分。 |  |  |

说明：

1、此表每月考核一次，跟随发票作为每期的结算依据，根据评分情况按以下比例扣除相应的服务费作为处罚；

2、考核分为A、B、C、D四级，A≥95分，90分≤B＜95分，85分≤C＜90分，D＜85分；

3、以每月的服务费为基数，扣罚比例如下：A级不扣罚；B级扣罚当月5%服务费，C级扣罚当月10％服务费，D级扣罚当月20％服务费，连续两个月考核为D级的，采购人有权单方面无条件终止本服务合同。

采购人考核人员 服务商代表

签名及盖章： 签名及盖章：

年 月 日

**五、结算方式**

1、每月结算一次。

2、凭每期合同相应金额的正规发票、月度维保服务质量考核表、月度维护保养工作单，采购人于60个自然日内支付该期服务费用。