

附件 2：阜外华中心血管病医院驻场维保服务项目采购需求

技术要求

（一）维保服务要求：

1. 服务地点：阜外华中心血管病医院院区。

2. 硬件服务范围：3000 套各类型号电脑（品牌型号包括但不限于 DELL 戴尔、LENOVO 联想）；1500 台各类型号打印机、复印机（品牌型号包括但不限于 HP 惠普、ZEBRA 斑马、PANASONIC 松下、京瓷、奔图）。除电脑、打印机外，医院区域内其他如电视机、机顶盒、LED 屏幕、自助机、读卡器、扫描仪、传真机、网络模块、投影仪、呼叫器等信息化设备需要进行基础维护，移动护理终端系统维护，网络的巡检、调试和维护，包含医院各区域内提出的网线杂乱整理规整，网线掉落粘贴线槽确保美观，电脑终端的网络模块、网络调试、测试、模块维修，跳线及网络模块（包括但不限于开关电源、网络连通、灰尘处理、问题鉴定）。

3. 系统服务范围：桌面操作系统、医院信息化专用软件系统等软件系统。医院网络信息中心（以下简称信息中心）提供为期 1-2 周的医院信息化专用软件系统培训，所有维保服务人员均需要完成培训并通过考核后方可上岗。

4. 人员要求：提供 6 名驻院熟练维护工程师。

工作日：每天 08:00-12:00, 15:00-18:00, 6 名驻院熟练维护工程师，12:00-15:00 以及 18:00-次日 8:00, 至少 1 名驻院熟练维护工程师值班。非工作日：全天 24 小时，至少 1 名驻院熟练维护工程师值班。工作日的定义以医院实际工作安排为准，确保全年度 7*24 小时有人在岗。

5. 人员具备 1 年以上桌面终端系统运维经验，熟练处理打印机、电脑、其他终端设备及操作系统、办公软件等问题，具备独立值班工作能力。服务态度良好，工作认真负责。工程师上岗、考勤等工作相关事项均需要接受医院信息中心统一管理，并接受医院信息中心考核，中标公司对我院驻场人员薪金发放，需按照经我院信息中心对其考核表分值和计算方法进行。驻场人员调整、更换、离职、变动等，需至少提前 1 个月向医院信息中心提出申请，也需要经过信息中心负责人书面签字确认后方可进行，如中标人未经信息中心确认进行人员调整，医院有权终止合同并提出赔偿。一自然年内大于 3 人次主动申请更换人员，自第 4 人次起，每次将从当月结算费用中扣罚 5000 元。

6. 如人员无法满足现场工作要求，信息中心将书面通知中标人更换人员，中标人在

收到信息中心书面通知 15 日内，需要将人员调整更换到位（通知会以邮件或者信函方式给到中标人，中标人需在合同签订时，主动提供联系电子邮箱及通讯地址）。一自然年内大于 3 人次书面通知中标人更换人员，自第 4 人次起，每次将从当月结算费用中扣罚 5000 元。

关于“人次”，举例说明：1 次申请或通知更换 1 人，为 1 人次；一次申请或通知更换 3 人，为 3 人次。

7. 管理：所有维护服务工作均需要按照标准模版按时保质记录上报。

8. 事件管理：当涉及下述情况当中的任何一种时，即视为紧急事件。对于紧急事件，需要按照最高优先级立即进行处理，并在接到反馈问题后立即上报信息中心。

A、医院院领导直接指示或者由其他人员转达院领导所通知的需处理问题。

B、大型检查、视察、考核、参观、创先活动期间，涉及区域的维护问题。

C、地震、火灾、停电、漏水、断网、网络设备宕机等原因所造成的大面积故障。

D、医院总值班反馈的问题以及所有因对沟通或服务不满所产生的投诉事件。

E、影响医院或科室正常工作秩序的紧急问题。

F、其他临时交办事宜。

9. 提供电脑、打印机等的备用设备。

（二）项目明细要求：

硬件及网络服务				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
1	电话应答	电话中可沟通处理的常见非紧急问题	电话服务	即时
2	远程桌面	可在远程桌面查看的非紧急问题	远程服务	即时
3	问题处理	到达故障申报位置进行故障排查处理	现场服务	30 分钟
4	问题排除	故障处理完成	现场服务	30 分钟
5	提供备机	对于暂时无法排除故障的设备应更换备机 (备机为中标人自行准备)	现场服务	30 分钟
软件及系统服务				
序号	服务项目	服务内容	服务方式	响应时间
1	电话应答	电话中可沟通处理的常见非紧急问题	电话服务	即时

2	远程桌面	可在远程桌面处理的非紧急问题	远程服务	即时
3	故障处理	到达故障申报位置进行故障排查处理	现场服务	30 分钟
4	故障排除	处理完成故障	现场服务	30 分钟
5	耗时问题	对于重装系统等耗时问题，经使用者确认，尽快完成处理，并按需求提供备机服务（备机为中标人自行准备）	现场服务	60 分钟
6	故障上报	对于暂时无法处理的问题及时上报信息中心	现场服务	即时

备注：响应时间--是指完成该项动作或工作最长的时限，不适用于紧急事件处理。

（三）服务期限：

自合同签订之日起两年。