**信息前台运维服务采购项目需求**

**一、项目概述**

**1、项目背景概述**

广东省人民医院（以下简称“省人民医院”）创建于1946年，是广东省最大的综合性医院之一。因医疗业务与信息系统紧密相连，信息前台设备的正常使用直接关系到医疗业务的顺利开展。考虑到医院办公区间广阔、设备数量庞大且分散、信息系统繁多且复杂等客观因素，为降低运维管理成本、完善服务管理体系以及保障医院信息前台运维服务的有效稳定运行，医院拟采购信息前台运维服务。该服务是省人民医院提高医疗服务水平、提升医患满意度，并实现全面建设高水平智慧医院战略目标而重点建设的信息服务项目。通过引进具有医疗行业IT服务经验、先进服务理念和创新服务能力的IT服务供应商，与省人民医院相关信息管理部门共同设计和建设一套服务模式先进、操作性强，并与医院医疗业务紧密融合的服务体系，以满足患者和医护工作者的需求。

**2、项目内容**

（1）本项目为广东省人民医院信息前台运维服务及信息前台配套外设采购项目。服务商将提供专业团队驻场服务、电脑、打印机及外设硬件的全面维护、基础软件的维护与优化服务、预防性巡检与健康管理服务、专项运维服务定制、数据安全迁移服务、突发应急响应与支持服务、零散信息点的全面安装与维护服务（包干制），以及电脑、打印机及外设硬件的全面维护。

（2）具体项目内容包含以下服务：

1）20人以上专业项目团队驻场服务（除了驻场团队外，另外再配备10人应急专项人员非驻场）。

2）电脑、打印机及外设硬件的全面维护：

①租赁PC电脑 4989台；

②租赁打印机 2490台；

③自有PC电脑 2945台；

④自有打印机 334台；

⑤移动终端（pda）1048台；

⑥扫描器 603台；

⑦身份证读卡器 268台；

3）基础软件的维护与优化服务。

4）预防性巡检与健康管理服务。

5）专项运维服务定制。

6）数据安全迁移服务。

7）突发应急响应与支持服务。

8）零散信息点的全面安装与维护服务（包干制）。

9）电脑、打印机及外设硬件的全面维护（鼠标、键盘、身份证读卡器、扫描枪、扫描台、有线/无线网卡、USB网卡、KVM转换器、硬盘、内存等）

**3、服务周期**

本项目服务周期自签订合同之起一年

**二、项目总体要求**

1、服务商应对项目内全部内容进行报价，不可以仅对部分内容报价。

2、本项目服务商负责项目广东省人民医院需求书中列出的所有工作内容，以及其他隐含的配套工作。服务商应充分考虑影响报价的各种因素和风险。广东省人民医院不再支付中标价以外的任何费用。

3、报价总价包含相关的费用（指壹年服务期限）：人员费用（工资、福利、社保、劳保等）、装备、**终端故障信息设备的维修及配件更换费用**、管理费用、利润、合同包含的所有风险、责任等费用以及项目管理过程中的所有由管理人承担费用的总和以及国家规定的各项税费。注：报价总价金额不包含场地租赁成本，在广东省人民医院不能提供场地的情况下场地由服务商自行解决。

4、注意：服务商承诺优先保留广东省人民医院原有服务商项目的信息维修维护服务人员核心团队（10人）：在其个人意愿同意的情况下，与服务商签订劳动合同，服务商必须接收上述员工并签订与本合同期限一致的劳动合同，服务商提供所有派驻员工劳动合同复印件作为广东省人民医院备案之用。核心人员工资收入待遇需不低于原待遇，并承诺给予稳定增长。服务商必须按规定与所有派驻的员工签定劳动合同，并按照政府及《劳动合同法》的最新规定，自劳动合同签订当月起为其提供‘五险一金’，包括养老、工伤、失业、生育、医疗、公积金等，同时列明员工的节假日加班费、高温费等标准，并按时发放。服务团队所有人员薪酬均由服务商支付。如员工个人意愿辞职，则不受该条款限制。如因政府政策调整导致‘五险一金’缴纳标准发生变化，服务商需按照新的政策标准执行。

5、服务商必须确保设备及所有配套件（包括整机、部件、配件）的完整性和可靠性，这是服务商的基本责任。对于任何因故障而需要维修或更换的设备整机、部件或配件，无论是否在招标文件中明确列出，只要它们对该设备的正常运行和维护至关重要，服务商均需承担由此产生的所有费用，包括但不限于维修费、更换费、运输费、人工费等。服务商需定期对设备进行维护和检查，以确保其持续处于良好的工作状态，并及时响应和处理任何故障或损坏情况，避免影响设备的正常运行。如因服务商未能及时响应或处理故障而导致设备无法正常使用，服务商需承担相应的责任和损失。

**三、维护服务目标**

1.全面保障信息设备与前台运维业务的稳定运行。服务商需通过专业的运维工作，全面保障广东省人民医院的信息设备和信息前台运维业务的稳定运行，确保设备正常使用，提升业务连续性。

2.优化运维流程，提升效率与用户满意度。基于ITSS管理体系，服务商应建立并执行故障闭环管理流程，以提高运维响应速度和处理效率。致力于提供卓越的桌面运维服务，以显著提升广东省人民医院服务用户的满意度。

3.实现运营成本的有效降低。服务商需通过实施高效的服务体系管理和标准化的服务流程，助力广东省人民医院有效降低日常运营维护的成本，实现资源优化与成本节约。

4.承担设备故障维修与更换的全部费用。对于广东省人民医院的信息设备，包括整机、部件、配件等，在运维服务期间内出现的任何故障，服务商需承担全部维修与更换费用，确保设备快速恢复运行，无需广东省人民医院额外支出。

**四、维护服务范围**

服务商需要为广东省人民医院提供运维服务包括但不限于所有桌面计算机系统、显示系统、打印输出设备（含配套设备及新增设备）和信息前台配件的整体运维服务。

**1、维护服务区域：**

本项目服务地点：广东省人民医院各个院区，包括但不限于：院本部、惠福分院、平洲分院、合群门诊等、广东省人民医院租借办公场所各科室。

**2、维护服务工作时间**

服务商依据本项目需求人员及配套设备在合同执行日完成进场工作，常驻广东省人民医院指定办公区。

时间要求如下：

（1）提供全天7\*24小时运维服务

（2）日常维护时间：工作日8：00至18：00；

（3）值班维护时间：工作日18：00至次日8：00、节假日8：00至次日8：00；

**3、维护服务对象及服务期**

本项目所要求的服务对象主要是广东省人民医院全院内的信息前台设备，包括但不限于PC电脑、终端操作系统、办公软件、应用软件、打印机、LED屏、显示屏、自助终端设备、扫描枪、身份证读卡器、信息网点、信息前台外设等。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备**  **分类** | **服务内容明细** | **数量** | **★服务单价限价（元/月）** | **★服务总价限价（=数量×单价×12个月）** |
| 1 | 运维服务 | 1.专业团队驻场服务（提供20人以上的专业运维团队驻场，另设10人应急专项小组，确保非驻场时的快速响应与支援）  2.电脑、打印机及外设硬件全面维护服务（涵盖电脑、打印机及其配套外设的硬件维护服务）  3.基础软件维护与优化服务（提供基础软件的日常维护与性能优化服务）  4.预防性巡检与健康管理服务（定期开展预防性巡检服务，对设备进行健康管理与潜在问题排查）  5.专项运维服务定制工作（针对医院特定需求，提供专项运维服务定制，满足特殊或非常规运维需求）  6.数据安全迁移服务（提供专业的数据迁移服务）  7.突发应急响应及支持服务（设立突发应急响应机制，提供7x24小时的应急支持服务） | 1项 |  |  |
| 2 | 零散信息点全面安装与维护服务（包干制） | 1.提供网络信息点及零散信息点的全方位安装服务  2.涵盖信息点的日常维护与故障排查工作  3.采用包干制服务模式，一次性解决所有安装与维护需求，无额外费用  4.提供项目所需网络耗材，无额外费用 | 1项 |  |  |
| 3 | 信息设备硬件的深度维修服务 | 1. 提供设备硬件性能全面检测 2. 提供专业硬件维修、故障配件（例：鼠标、键盘、身份证读卡器、扫描枪、扫描台、有线/无线网卡、USB网卡、KVM转换器、硬盘、内存等）及时更换及硬件升级服务，无额外费用 | 1项 |  |  |
| 合计 | |  | | | |

维护服务对象及服务期如下（请根据此表格式在报价文件中提供明细报价）。

**五、服务内容及指标**

**1、专业项目团队驻场服务**

**（1）服务团队组成（以下人员需要提供社保证明）**

为了保证前台信息设备系统的稳定运行，进一步提升服务质量与用户满意度，服务商必须为本项目派驻一支不少于20人的专业信息系统技术工程师团队，提供全天候7\*24小时的现场驻守维护服务；该团队具体包括：驻场项目经理1名、驻场质控经理1名、驻场运维管理经理1名、驻场服务台工程师3名、驻场现场维护工程师12名（其中9名专责院本部，1名专责惠福分院，2名专责租借办公场）、驻场硬件设备维修技术工程师2名；同时准备不少于10位非驻场应急工程师作为重大专项服务工作的紧急调动需求。

**（2）服务团队指标及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **职位** | **技能要求** | **数量** |
| 驻场项目经理 | 具有3年或以上项目管理，并具有2年或以上IT运维服务项目管理的工作经验，熟悉桌面运维工作内容、业务环境、服务的流程等，具有ITSS服务项目经理认证，管理项目团队10人或以上。（提供经验证明、资质证书复印件、管理团队的项目组织架构图且标注所在企业名称） | 1名 |
| 驻场质控经理 | 大专或以上学历毕业，3年或以上运维技术支持经验， 3年或以上信息运维服务质量控制工作经验，具有ITSS服务项目经理认证、参与过信息化运维服务质量控制或运维管理体系建设评估工作。（提供经验证明、资质证书复印件） | 1名 |
| 驻场运维管理经理 | 大专或以上学历毕业，3年或以上运维技术支持经验， 3年或以上项目管理工作经验，具有ITSS服务项目经理认证、参与过运维服务项目管理工作。（提供经验证明、资质证书复印件） | 1名 |
| 驻场服务台工程师 | 大专或以上学历毕业，具有3年或以上的信息服务台工作经验。同时要通过计算机厂商的培训认证，ITSS工程师认证，具备解决计算机操作系统、软件、桌面网络、病毒等故障的解决能力。（提供学历证书复印件、经验证明、资质证书复印件） | 3名 |
| 驻场现场维护工程师和硬件设备维修技术工程师 | 大专或以上学历毕业，具有3年或以上的IT设备维护工作经验，同时要通过计算机厂商的培训认证，具备解决计算机操作系统、软件、桌面网络、病毒等故障的解决能力。（提供学历证书复印件、经验证明、资质证书复印件） | 14名 |

**（3）服务团队规范要求**

1）维护人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，不得使用服务禁语；

2）现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与用户相关人员充分沟通，态度诚恳地解答客户提出的相关问题。同时，尊重并保护用户隐私，确保服务过程中不侵犯用户的个人隐私权，不得做出有损广东省人民医院形象和利益的事情。

3）遵守广东省人民医院的保密要求，对于接触到的任何敏感信息或机密资料，必须严格保密。泄密造成广东省人民医院损失的，服务商将承担由此产生的一切损失和法律责任。

**2、建立报障服务台**

**（1）服务内容**

在广东省人民医院内，建立一个统一的信息报障服务中心。该中心安排3名专业的服务台坐席人员，专门负责为终端用户提供全面的报障服务。服务内容包括：接听报障热线电话、接收微信报障信息、进行任务分派与调度、提供故障咨询和技术知识咨询、通过电话指导用户处理简单故障，以及负责故障事件的录入和跟踪。

**（2）服务要求及指标**

电话接听延时≤1分钟，故障录入率在99%或以上；

**3、基础软件维护、协助网络及安全维护服务**

**（1）服务内容**

服务商需要负责电脑各类系统软件、工具及应用软件（含办公软件及医院应用软件）、驱动程序等安装、配置、升级与维护服务，需要负责简单路由器与交换机故障检测及处理；包括网络拓扑梳理、网络及设备故障检测及处理；负责计算机病毒查杀、防病毒软件的安装、调试、升级、系统补丁等；并确保用户数据安全及硬盘数据的修复。服务商需要负责提供广东省人民医院安排的专项运维服务工作，突发应急支持工作。

1）软件维护服务：

服务商向医院提供软件维护服务：

①信息前台设备操作系统及办公软件、工具软件、驱动程序的安装、配置、调试、升级、卸载及故障修复等维护；

②信息前台设备安全软件安装检测、风险清除、预防设置及版本升级等维护；

③配合信息前台设备用户进行信息数据的备份、迁移及修复等；

④医院业务应用系统终端环境的安装、配置、调试及故障修复等；

⑤信息前台设备应用知识咨询，包括讲解、指导、示范等辅助服务；

⑥经广东省人民医院安排的其他信息前台维护操作。

1. 信息设备硬件的深度维修服务：

服务商向医院提供硬件维护服务：

①信息前台设备（如计算机、打印机等）的安装、配置、调试、故障检测及修复；  
 ②硬件设备部件（如内存条、硬盘、显卡等）的更换服务，确保设备正常运行；  
 ③定期巡检硬件设备，进行清洁、除尘，预防硬件故障；  
 ④硬件设备性能评估与优化，提供升级建议；  
 ⑤硬件设备的连接线与外设（如鼠标、键盘、身份证读卡器、扫描枪、扫描台、有线/无线网卡、USB网卡、KVM转换器等）的维护与更换；  
 ⑥根据医院需求，协助进行硬件设备的选型、采购建议及新设备的部署安装。

3）协助前端网络维护服务：

服务商向医院提供网络维护服务：

①基础路由器与交换机故障检测及处理；

②协助网络网络及设备故障检测及处理；

③接入层机房网络跳线连接及线路标识梳理；

④根据广东省人民医院防病毒工作要求，对终端信息设备进行病毒查杀、防病毒软件的安装、调试、升级、系统补丁等；

⑤协助硬盘数据修复。

4）广东省人民医院安排的专项服务，突发应急支持工作等。

**（2）维护工程师和维修工程师服务指标及要求**

1)故障响应时间需在5分钟内，解决问题要求在0.5小时内完成，故障解决率需达到100%，服务满意度要达到90%或以上；

2)现场服务要求统一的工作服饰，态度要友好、耐心，沟通良好；

3)要求严格遵从ITSS运维服务标准提供服务质量；

4)要求及时关注网络安全风险，遇到重大网络安全或病毒感染时，必须及时向广东省人民医院反馈，并具备技术支援队伍，积极配合广东省人民医院展开应急处理。

5)承诺做到不透露客户的任何资料，并具有完善的措施保证医院数据不泄密：

**4、预防性巡检服务**

服务商需要为广东省人民医院的信息前台设备开展定期巡检服务，以降低设备硬件故障发生率，同时对所有设备进行分类并登记在册，建立维保设备服务档案，包括设备验机，设备软、硬件配置信息登记，设备使用信息登记，粘贴服务标签等；

1）定时巡查：每天安排对门诊自助设备、公共区域显示大屏进行巡检，每天早上，将安排固定人员对重要科室进行巡检，保证临床科室上班开机即进入正常工作状态；

2）运维服务起始第一个月内，服务商需开展第一次初始巡检服务；并在服务期每半年至少开展一次巡检工作；

3）服务商需要提供详尽的巡检服务内容、流程及方案；

4）每个月定期提供设备清洁、保养、检修，将故障防患于未然。确保设备始终处于良好工作状态。

**5、网络零星布线服务**

服务商向医院范围内提供网络零星布线服务，根据广东省人民医院提出网络零星布线需求进行提供服务。

1）提供网络信息点及零散信息点的全方位安装服务

2）涵盖信息点的日常维护与故障排查工作

3）采用包干制服务模式，一次性解决所有安装与维护需求，无额外费用

**6、专项服务**

**（1）配合信息设备盘点服务：**

服务商需共同参与广东省人民医院信息设备盘点工作。服务商每年派至少4人共同参与广东省人民医院信息设备盘点工作，包括但不限于计算机、打印机、LED屏、PDA、扫描枪、自助设备、大型显示屏、网络设备（无线AP、交换机等）、服务器、存储等信息设备。

**（2）科室搬迁设备配置服务：**

服务商向医院提供由于科室搬迁后设备配置服务。

当医院有科室因装修、科室调整的需求时，需协助科室对信息设备进行搬迁配置。包括搬迁前的信息设备拆卸，装修完成后信息点的测试，搬迁后的信息设备安装、连接、配置，线路整理等。

**（3）全院信息前台设备清洁服务**

服务商每年6-7月，提供至少3人对全院所有信息设备进行清洁服务，包括键盘、主机、显示器、打印机及信息外设等设备。清洁后需所在科室用户签名，除用户要求无需清洁外，其它设备需全部清洁。

**（4）协助信息管理处其他信息前台相关工作。**

**7、突发应急支持工作服务**

听从医院指挥调度，配合医院突发事件医疗救援、应急支持工作。

**六、其他服务标准及要求：**

1.要求用信息化手段管理日常报障及调度等工作，并根据广东省人民医院要求提供相关统计信息和数据。

2.定点监控：将根据临床科室的工作性质，根据服务级别，进行定点的服务水平监控。

3.用户回访、满意度调查：每月一次进行主动上门回访，了解并检查客户网络与终端使用情况、打印机和耗材使用情况等，由广东省人民医院做好充分评估，给出满意度调查情况表及改进措施。

**七、项目考核与付款**

**运维服务验收考核标准**

1. 考核周期：按季度考核评定。
2. 信息技术服务人员自评考核内容
3. 准时提交工作周报，反馈项目跟进进度（0.5分/份）。
4. 每月组织技术交流会（1分/次）。
5. 甲方主管考评内容
6. 一是工作投诉（-0.5分/次）。
7. 二是运维服务后出现重大漏洞，影响医疗业务运作（-1分/次）。
8. 总体考核评分与验收付款挂钩。

每季度费用支付与信息技术服务人员的总体考核评分挂钩，具体如下：

一级：9分（含）～以上 不扣款；

二级：8分（含）～9分以下 扣去3000元/人/季度；

三级：7分（含）～8分以下 扣去6000元/人/季度；

四级：7分以下 扣去9000元/人/季度。