**服务或运维的需求参数模版（50万以下供参考）**

1. 项目名称及总体要求

浦东院区终端硬件维护

1. 服务/运维对象及地点

肿瘤浦东院区

1. 周期：12个月
2. .服务及维护清单

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 一级 | 二级 | 描述/型号 | 数量 | 指标重要性 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

5.日常服务/维护内容

**服务与维护**

a响应时间：

委派2名资深的工程师（具有相关行业三年以上工作经验，精通软硬件和网络方面的相关知识，并且对医院的业务系统有一定的了解）根据医院的工作时间，提供一年5\*8小时现场支持服务能力，医院工作日白天（周一至周五8：00-17：00）以及周六8：00-15：00随时响应医院的服务请求。非工作日及夜间应具备7\*24小时的电话支持服务能力。故障响应时间为1小时之内到达现场进行处理。对硬件故障，成交供应商应派出工程师从备件库提取相应的替换备件或者提供一台备机并立即赶赴故障现场进行紧急现场支持。

b备件库建立：

根据医院的要求，配合院方完成建立各类IT设备的通用备件库，备件性能规格应符合原有设备或模块的性能指标。若备件库中无维修所需要的备件，则可由供应商按照市场价格代为采购。

c供应商在疫情期间住院24小时保障医院正常运作。

d故障级别与解决时间要求：

硬件维护需要有严格的服务响应速度，使其在处理用户故障有严格的时效控制，防止故障处理被延迟的现象。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障级别 | 故障现象 | 典型事件 | 解决时间 |
| 重大故障 | 系统宕机或关键性故障导致系统不可用 | 系统核心模块瘫痪，业务系统不能正常开展工作，且不能自行恢复至正常状态；重要部门或用户受到严重影响；各内部使用单位的强烈申告； | 立即  |
| 严重故障 | 系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。 | 门诊诊区、收费、检验、药房和医技科室等关键业务科室出现异常故障 ，影响了正常的使用 | 1小时以内 |
| 一般故障 | 系统运行正常，仅受到有限的影响或未受到严重影响。 | 系统丧失部分非关键业务功能；例：帮助功能失效短期内，现场存在普通问题发生的风险；系统漏洞或bug 所引发的客户抱怨客户端无法进行基本的操作功能； | 1个工作日内 |
| 次要故障 | 局部辅助设备所引起的故障 | 不显著削弱系统功能，也不显著影响客户的系统运行的问题。这些问题都不会影响到系统整体功能的运行 | 2个工作日内 |

**硬件问题维护**

a应具备基本的软硬件故障判别能力。

b全院所有终端硬件的日常维修，包含以下内容：

|  |  |
| --- | --- |
| 设备名 | 维护内容 |
| PC机、笔记本 | 整机硬件故障解决, 配件的更换等 |
| 刷卡机 | 日常更换维护，包括联系厂家上门维修。 |
| 报价器 | 日常更换维护，包括联系厂家上门维修。 |
| 打印机 | 日常更换维护，包括联系厂家上门维修。 |
| 复印机 | 常见问题的处理，包括联系厂家上门维修。 |
| 扫描仪 | 常见问题的处理，包括联系厂家上门维修。 |
| 投影仪 | 常见问题的处理，包括联系厂家上门维修。 |
| 液晶电视机 | 常见问题处理，包括联系厂家上门维修。 |
| LED大屏 | 常见问题处理，包括联系厂家上门维修。 |
| 门诊自助机 | 常见问题处理，包括联系厂家上门维修。 |
| 导医点点通 | 常见问题处理，包括联系厂家上门维修。 |

**应用系统维护**

a新购置的终端硬件设备，例如PC机、打印机等的安装发放（包括软件的安装，数据的备份以及拷贝等）。

b协助科室搬迁，从拆装电脑，调试，测试打印机等设备一系列工作。

c全院PC终端系统故障的解决，常用办公软件的故障解决，包含以下内容：

（1）操作系统和系统补丁的安装维护

（2）驱动软件的安装（包括主板驱动、显卡驱动、网卡驱动等）维护

（3）防病毒软件客户端的安装和维护

（4）准入管理软件的安装和维护

（5）打印机驱动软件的安装和调试

（6）office软件的安装维护

（7）Adobe Reader软件的安装维护

（8）PACS常用软件的维护

（9）无法登陆医院内网域时的安装维护

6.功能完善及扩展性服务/维护

**服务管理规范**

1. 使用院方提供的服务管理软件并按照规范的要求，记录每天所接到的报修事件及问题内容。
2. 所记录的个案在完成后将由系统自动生成满意度回访单并发送给报修人员填写，根据反馈回的满意度情况进行考核。

**考核及反馈**

1. 院方根据记录的事件和问题个案的满意度情况进行打分评价
2. 根据每季度一次的全院满意度调查情况进行打分评价
3. 根据院方设定的KPI指标达成情况进行打分评价

KPI指标：

1. 硬件故障维修响应时间<半小时，一般故障<2小时解决，未按以上要求完成，发生1起，减5分。
2. 每日门诊巡检要有巡检记录并由门办签字确认，未按以上要求完成或漏签，发生1起，减5分。
3. 满意度调查，服务满意度回复未达到非常满意的每发生1起减5分，每接到1起投诉，减10分。

每天接到的报修和问题事件都要录入到院方指定的系统中，未按以上要求完成或漏单的，发生1起，减5分。

1. 服务/维护要求及方式

委派2名资深的工程师（具有相关行业三年以上工作经验，精通软硬件和网络方面的相关知识，并且对医院的业务系统有一定的了解）根据医院的工作时间，提供一年5\*8小时现场支持服务能力，医院工作日白天（周一至周五8：00-17：00）以及周六8：00-15：00随时响应医院的服务请求。非工作日及夜间应具备7\*24小时的电话支持服务能力。故障响应时间为1小时之内到达现场进行处理。对硬件故障，成交供应商应派出工程师从备件库提取相应的替换备件或者提供一台备机并立即赶赴故障现场进行紧急现场支持。

8.投入人员：驻场2人，实施2人

9. 服务/运维价格是否一次谈判三年有效，☑是 □否

10.其他要求（数据统计、巡检服务、培训要求、供应商资质等）

**终端设备的巡检维护**

1、每天7:30门诊PC机的日常巡检（要有记录）

2、每季度一次对全院信息设备的维护巡检，尽可能让设备的故障控制在萌芽状态，确保设备硬件的正常运行（要有记录）。

3、每季度一次对全院设备硬件（电脑、打印机）进行清洁保养（对打印机清灰，上油。电脑开箱做清灰处理。解决设备硬件的潜在性问题）。

4、对现有的硬件设备进行资产编码，做成一个网络化的管理模式。对于到使用年限的设备出具书面报告提交给院方申请报废。

\*指标按重要性分为“★”、“☆”、“#”和“△”。★代表实质性指标，不满足该指标项将导致投标被拒绝，☆代表优质优价指标，#代表重要指标，△则表示一般指标项。