**一、需求一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 包号 | **产品名称** | **期限** |
| 01 | IT桌面运维服务项目 | 1年 |

**二、服务需求**

**★投标产品须符合国家有关部门的强制性规定或要求（如涉及）。**

**一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实采购政策需满足的要求：**

**（一）采购标的需实现的功能或者目标**

IT桌面终端运维服务为我院各个科室用户创建一个稳定高效的计算机桌面环境，让信息化更好的服务于我院。IT桌面终端硬件维修保障我院终端设备故障后及时送修维护，缩短故障时间，降低因硬件故障对用户正常工作的影响。因此需采购IT桌面运维服务。

**（二）为落实采购政策需满足的要求**

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目服务由符合政策要求的中小企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

**二、采购项目交付或者实施的时间和地点：**

1.服务实施期限：自合同签订之日起一年。

2.服务交付地点：北京大学人民医院指定项目现场。

**三、采购标的需满足的技术规格等要求：**

**1.项目服务范围**

现场服务的具体物理地点范围如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务地点 | 具体地址 | 备注 |
| 人民医院西直门院区 | 北京市西城区西直门南大街11号 | 门诊楼、急诊楼、住院楼、医技楼、科研楼、综合楼等楼宇内所有科室，以及中仪大厦办公区 |
| 人民医院白塔寺院区 | 北京市西城区阜成门内大街133号 |  |

注：以上服务地点的所属办公科室，均包括在本服务工作范围内；本协议服务的地域范围不包括招标方职工宿舍、实习生宿舍和职工家属楼。

* 服务人员范围

包括：招标方在职员工、在招标方进修的大夫、学校实习生、实习医生、患者、其他厂商外包服务人员。

* 服务设备系统范围

服务设备系统，指隶属于招标方的IT资产，由投标方提供的维护服务。包括以下设备系统类型计算机主机、计算机显示器、打印机、扫描仪、扫描枪、传真机、HUB等类IT设备系统，共计约9000台。

**2.服务要求**

# 2.1服务台服务

投标方向招标方提供以服务台为统一接口的技术支持服务的模式为招标方内部员工提供服务，通过统一的服务台（Service Desk）进行服务协调和管理，提供7\*24小时（含节假日）电话支持，非工作时间提供现场值守服务。

1) 向终端招标方用户提供关于硬件服务的集中热线支持，提供录音服务

2) 作为接收服务请求的单一接触界面

3) 提供相关的一线诊断，或者相关的使用、配置协助

4) 必要时派遣现场支持工程师到达指定现场提供服务

5) 将服务请求信息记录到被认可的服务信息管理数据库

6) 管理和监控问题直到问题被解决，并做好记录

7) 对于网络、线路、软件及应用系统等内容，协调其他服务提供资源解决问题

8) 无限制的服务请求呼叫量

# 2.2桌面终端办公系统维护服务支持

投标方派驻工程师在指定服务地点, 提供全年7×24小时（含节假日）现场支持响应、持续不间断服务。投标方负责为招标方提供日常办公桌面技术支持服务为主。为招标方用户提供如下技术支持服务内容:

* + 1. 基于桌面计算机软件系统的支持与维护
* 电脑系统故障维护(电脑无法启动、不能进入系统、运行速度减慢、经常死机、重装操作系统、操作系统补丁安装和升级)；
* IE浏览器的正确设置、电子邮件设置、客户端网络和加入域的设置；
* 新装、重装、升级操作系统(WINXP、WIN7、WIN10、WIN11、MacOS及其他操作系统)；
* 虚拟云桌面部署、安装、维护
* 按照医院要求提供新装系统的系统应用环境准备；
* 工具软件安装(Office、Acdsee、Winrar、Acrobat Reader、杀毒软件等常用办公类软件)；
* 监测电脑病毒。安装杀毒软件、更新防病毒代码、各类电脑病毒（分区病毒、文件病毒、邮件病毒）查杀;

2)IT桌面终端设备的新安装、配置服务

* 设备系统安装服务；包括基于PC，笔记本电脑、显示器、打印机或其它和PC相关外设的新安装，软硬件系统的连接、共享、加电、网络的连接、附件的安装。
* 安装前须对新设备安装操作系统、推行招标方授权的标准软件安装列表、计算机命名规范，使其达到可用状态。
* 组装机的兼容性测试，安装操作系统、常用软件及影响系统安装环境测试，保证可正常部署安装系统应用。

3) IT终端软件系统的变更服务

* 移动服务；（对办公地点内地理位置需要移动的软硬件系统提供移动服务）
* 增加服务；（为用户使用的桌面设备(PC，笔记本)增加软硬件系统及外设来扩充性能和功能）
* 配置变更服务

4) 客户端配置管理服务

* 清查和建立客户端电脑的基本配置记录，如：计算机名、配置、IP地址、所在科室、位置、电话、用户等信息
* 建立客户端电脑的清单，并在资产管理系统中建立设备的相应档案
* 及时更新和维护配置记录，成为管理的基础

# 2.3医疗行业专业信息系统的桌面终端计算机维护

1. 协助医院主要业务系统的运维服务，必要情况下协助医院业务系统工程师提供远程技术支持服务，包括各个客户端的程序安装，数据库连接、仪器连接和配置报告打印和故障处理等
2. 协助医院主要业务系统的一级故障响应，以及协助紧急事件或故障的处理，包括紧急提供软硬件系统安装服务、镜像恢复系统服务、协助招标方域管理员完成后续配置等
3. 招标方目前无第三方服务商支持的医疗专用系统设备，均需要负责进行故障初级鉴定和响应
4. 招标方所有医疗自助机的巡检，通过人工巡检加工具方式或提供自动化巡检工具方式，巡检影像数据留档1年。
5. 其他现有医疗行业专业信息系统的应用客户端现场支持处理

信息中心支持范围内医疗业务软件日常维护，包含客户端安装、调试、排错、故障解决，如判断为后台软件问题向其供应商进行问题升级、跟进；

信息中心支持范围内医疗业务软件新版本升级支持及更新，需要配合进行新版本的测试、安装配置，在指定时间内集中完成全院计算机的大批量的安装配置；

配合信息中心对未来新增的医疗业务软件客户端进行测试评估，并在指定时间内集中完成全院计算机客户端的大批量的新安装配置。

# 2.4桌面终端硬件维保支持服务

招标方IT桌面设备保有量为9000余台（附件一中所有设备），过原厂保修期设备数量占到2/3，投标方派驻工程师提供硬件的日常维保工作。

注：本项目服务期内所有涉及硬件维修，备件更换，现场备机等，均要求包含在投标的服务总报价中，招标方不另行支付费用。

1）主要内容：

投标方负责全院桌面计算机及外设的维护，如发现故障进行初步诊断为硬件问题后，进行维修或备件更换。

为满足招标方日常桌面设备增加所需要的网络端口扩充，投标方应配合相关人员完成HUB集线器安装调试；

负责新增计算机或搬迁计算机的安装，连接，配置，需要提供从HUB或网络接口面板的跳线工作，网线由投标方提供。

投标方在服务中更换的部件应是能确保正常使用且性能良好的部件，并且应达到出厂的质量和性能标准，解决故障替换后的部件并成为招标方的财产。同时为保障招标方工作正常进行，投标方应提供可供使用的备机，其中至少包含电脑备机5台，打印机备机8台。

2) 主要职责：

根据招标方用户需求到达指定现场，为用户解决问题；

在服务信息管理数据库中更新问题状态信息；

主动通知用户相关问题的进展状态；

按照硬件维修流程要求进行维修或备件更换，以恢复到机器的常规运行状态；

记录服务文档，并报告SLA （Service Level Agreement）达成状况。

3) 无限制的服务呼叫量。

4) 事件的状态将在事件解决后的3个工作日之内更新。

5) 桌面办公设备的定期巡检。

# 2.5医疗自助机巡检服务

1）7\*24小时响应，15分钟现场技术支持，按需不间断巡检服务；

2）早7点院区所有医疗自助机完成初检，提供影像记录，数据留档供后期查询；

3）按院方要求提供运维值守服务。

**（三）项目管理及人员要求**

**3.1 运维人员及工作要求**

* 提供全年365天7\*24小时的热线及工程师驻场技术支持服务，包含周六日及法定节假日；
* 需要提供全部12名驻场工程师人员，包括1名现场主管经理，6名中级工程师及5名初级工程师，投标文件中提供人员简历及证书（如有证书），简历及证书必须真实有效。招标方将核查工程师简历（含证书）信息，如果信息不实，依法追究投标人虚假响应的法律责任；
* 运维的驻场工程师需按招标人要求，每个工作日上下班时打卡记录考勤，将按申报的考勤天数核减运维费用；
* 正常休假，如年假、病假将安排临时人员顶替，无人员顶替按缺勤处理；或亦可用招标人认可的紧急情况加班、临时工作任务等加班情况抵消；
* 在合同期间，应保证运维人员的稳定，除离职外，不得进行人员调整，如果有因离职确需调整，需提前告知招标人，安排经招标方确认后的同资历人员接替，并至少安排一个月的交接期，如招标人对运维人员不满意，则需要及时更换；
* 所提供的驻场人员中具备3年（含）以上医院IT驻场运维工作经验的人员比例不得低于70%，提供用户证明及用户核查联系方式；
  1. **项目管理服务**

1）投标方指派固定的项目经理进行日常管理，投标方提供全年7×24支持响应、持续不间断服务；

2）项目经理每个月初为招标方相关接口人员安排半天时间做IT桌面系统相关知识培训；

3）管理维修服务运作过程中出现的所有事件，监控服务质量，及时升级疑难问题，确保SLA的达成；

4）月度服务情况分析，发现运作过程中的问题，制定改进措施并落实；

5）周、月度例会制度。

**（四）项目交付物要求**

| 序号 | 服务报告名称 | 内容要求 | 提交频度 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 月度分析报告 | 当月服务数据、趋势分析、事件总结、下月工作计划（PPT） | 每月10日前 |
| 2 | 半年、年度项目分析报告（PPT） | 全年数据分析（包含软件维护CASE记录、硬件维修记录）重点事件回顾、总结建议 | 每年1月、7月 |
| 3 | 服务工单 | 服务事件、时间记录 | 月度 |
| 4 | 服务改进报告 | 出具分析报告对问题进行分析，制定改进计划 | 出现问题或投诉后 |
| 5 | 年度报告 | 整年度运维外包服务工作总结 | 项目验收提交资料 |

# （五） SLA标准

1)服务时间安排

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类别 | 时间范围 | 备注 |
| 现场热线服务 | 周一至周日7\*24 | 热线电话5331包括  （休息日、夜晚和国家法定节假日） |
| 远程电话支持服务 | 周一至周日7\*24 | 7×24小时电话值守  包括（休息日、夜晚和国家法定节假日） |
| 驻场服务时间 | 周一至周日7\*24 | 包括（休息日、夜晚和国家法定节假日） |

2)服务级别水平

所有由用户提交的问题将依据其严重性紧迫性分为以下三类服务级别：

* 紧急程度1

定义：指业务系统桌面IT设备系统VIP设备系统故障，且影响个人计算机无法正常工作。

1. 业务科室使用的计算机、显示器、打印机、扫描枪等IT终端设备系统的故障；
2. 设备系统硬件损坏无法启动；
3. VIP用户计算机故障；

* 紧急程度2

定义：指非业务系统用户桌面IT设备系统以及非VIP用户IT设备系统硬件故障，且办公设备系统硬件故障对用户工作有一定影响，用户个人计算机局部不能使用。

1. 非业务系统用户计算机、打印机、复印机等设备系统故障；
2. 设备系统硬件损坏无法启动；
3. 医院党院办的办公桌面IT设备系统

* 紧急程度3

定义：指除以上两类用户外的其他用户，且IT设备系统硬件故障对用户影响几乎或者很小，用户仍可以进行正常的基本工作，以及其他合同服务范围内的服务请求。

内容包括：任何不属于紧急程度1和紧急程度2的设备系统故障事件，如：电池不能够充电、一般硬件故障、鼠标键盘更换、个别小件故障等。

3) 服务级别范围定义

业务系统定义：与招标方对外提供的医护服务有直接联系的部门，或者间接提供服务的部门，归属于业务系统部门。

非业务系统定义：与招标方对外提供的医护服务没有直接联系部门，属于医院内二线支持的部门，归属于非业务系统部门。

4)服务级别承诺（SLA）：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SLA级别 | 服务响应时间 | 到场时间 | 最长恢复时间 | 达标标准 |
| 紧急程度1 | 5分钟 | 15分钟 | 1个工作日 | 90% |
| 紧急程度2 | 5分钟 | 30分钟 | 2个工作日 | 85% |
| 紧急程度3 | 5分钟 | 60分钟 | 3个工作日 | 80% |

**附件一：服务范围**

具体设备系统类型及内容包括如下表，共计设备9000余台（以院区内实际设备数量为准）,80%已经过保：

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 内容 |
| 计算机 | 台式主机、台式小机箱，便携式计算机,兼容机 |
| 显示器 | 液晶显示器、CRT显示器、等离子显示器(PDP) |
| 打印机 | 喷墨打印机、激光打印机、条码打印机、针式打印机、滚筒打印机、标签打印机、票据打印机、彩色喷墨打印机 |
| 扫描仪 | 多品牌及型号 |
| 扫描枪 | 多品牌及型号 |
| 传真机 | 多品牌及型号 |
| HUB集线器 | 多品牌及型号 |
| 其他 | 触摸屏、窗口电子显示牌 |

**四、验收要求**

**验收由采购人、中标人及相关人员依国家有关标准、合同、招投标文件及有关附件要求进行，验收完毕由采购人代表及中标人代表在验收报告上签字。**