医院非核心信息设备维保服务

一、现有主要信息设备及服务（不含机房内核心信息设备）

1.全院大约435台的台式计算机、70多台笔记本电脑、数十台的云桌面计算机及其配套设备。

2.各类型读卡器330余台。

3.各类型打印机110多台。

4.各类型自助终端20余台。

5.叫号屏20多台

6.宣传（广告）机20多台

7.医院3个会议室的投影机等多媒体设备

8.每周维护巡检各科室电脑，包括电脑黑屏、蓝屏、死机、无法开机，电源故障、内存故障、硬盘故障，鼠标、键盘点了没反应，显示器没有电或不能正常显示等硬件故障。

9.电脑上的WORD、EXCEL、RAR、PDF、输入法等常用软件损坏无法打开需重装，操作系统问题需修复或重新安装系统。

10.无法打开OA系统、OA附件无法上传，无法打开PACS、CT、全景、根尖片等系统故障排查。

11.打印机、复印机无法连接电脑、卡纸、没墨、打印或复印出来有黑线等系列打印机、复印机故障处理。

12.传真机无法收发文件、传真机卡纸等故障处理。

13.读卡器灯不亮、接触不良无法读卡等读卡器故障处理。

14.巡检自助机等信息设备，以保障自助机的正常使用；自助机包括但不限于内部打印机卡纸换纸、卡无法取出、硬件故障报修等硬件故障以及病人无法结算、无法取号等软件故障。

15.大厅LED显示屏、收费室及药房LED屏、门诊大门口LED屏硬件维护，宣传内容的播放及更新。

16.全院20多台叫号电视屏的硬件维护以及软件故障排查。

17.全院20多台广告机的硬件维护。

18.全院各楼层网络设备及线路维护，包括线路检测、网络面板卡线、跳线终端卡水晶头等。

19.会议室技术服务，包括7楼会议室、8楼大会议室、小会议室等多个房间的投影机、功放等音视频设备的调试服务，会议室网络保障服务。包括卫健委等上级部门远程视频会议的支持、医院各类例会、汇报会、学习会、专家交流会、硕博研究生招生复试视频会等会议的技术支持保障工作。

**（以上不含新门诊其它楼层开诊后的数量，不包括信息中心2个机房内不间断电源、精密空调、服务器、交换机、路由器、存储及各楼层弱电间的数十台交换机等核心硬件设备的日常维护，不含内外网多台防火墙、网闸、堡垒机、数据库审计、VPN等设备的巡检、配置，数据备份、OA云服务器的维护等信息安全工作，不含服务器虚拟化管理、超融合配置，院本部及分门诊部的虚拟桌面管理维护以及医保网、政务内网、政务外网、宽带网，本部与分门诊专线等网络线路保障工作。）**

二、项目预算及要求

初步费用预算为每年20万左右，要求第三方外包公司需驻点2名维护工程师。

三、具体外包主要工作内容及要求

一 项目基本情况

1. 本项目为福建医科大学附属口腔医院计算机、打印机、LED屏等信息设备维保服务项目。运维服务期：合同签定并进场实施后1年。
2. 运维范围：福建医科大学附属口腔医院杨桥路院本部以及仁德路门诊部、交通路口腔医学院。
3. 运维内容：电脑、打印机、复印机、传真机、自助机、宣传（广告）屏、叫号屏、LED屏运维。电脑外设（鼠标、键盘、读卡器、扫码枪、扫码墩、扫描仪等）运维。院内常用办公软件、常用业务系统、电脑操作系统运维。网络运维（安装路由器、交换机，网络面板、安装跳线、卡水晶头、布线）。会议室设备调试、会议录播等技术支持服务。

二 主要运维工作

1.电脑、显示器、打印机、复印机、传真机、LED屏、叫号屏、广告机、自助机等各类故障处理；包括电脑死机、黑屏、蓝屏、无法进入系统，主板、电源、内存、硬盘、显卡等故障。打印机、复印机无法连接电脑、驱动安装、卡纸、打印复印断续、黑线等无法打印或打印效果不好故障。传真机卡纸、无法发送或接收，LED屏黑屏、屏板损坏，LED屏日常播放维护，叫号屏黑屏、无法叫号，广告机无法打开、内容无法播放，自助机卡纸、吞卡，无法启动、网络中断等故障。显示器花屏、黑屏，绿屏、出现横线、竖线等故障。

2.各类外设维护，如WIFI设备、扫描仪、鼠标、键盘、各类读卡器、扫码枪等的安装与维护；包括WIFI设备的安装与配置、扫描仪的连接与驱动安装，鼠标、键盘的安装与故障处理，各类读卡器的安装与医保芯片的拆装，故障读卡器的更换（替换的读卡器由院方提供），各类扫码枪、扫码墩的安装与维护。

3.系统软件安装与备份工作，如Win7、Win10等，软件由院方提供；

4.常用办公工具的安装及维护，如office、wps、rar、看图等常用办公工具类软件；

5.增加及更换电脑板卡及部件，如CPU、主板、内存、显卡、声卡、电源（配件可由院方提供，如需要承包方提供的配件必须由院方管理员认可，并在到货后由院方检查、监督安装后确认签字才能生效）。

6.提供计算机升级优化方案，如安装SSD硬盘、增加内存等（配件可由院方提供，需要承包方提供的配件必须由院方管理员认可，并在到货后由院方检查、监督安装后确认签字才能生效）。

7.各类硬件驱动程序安装，如显卡、声卡、打印机等的驱动。

8.需使用院内杀毒软件对各类电脑病毒进行查杀。

9.电脑数据备份，光盘或硬盘备份（所需的备份介质由用户提供）

10.各类网络维护检测，路由器、交换机安装、设置，网络跳线（终端到墙插）布线、检测，墙插到楼层交换机网络布线、检测，网络面板卡线、卡水晶头。

11.医院内各科室的搬迁、调整涉及到信息设备或软件的支持。如电脑、打印机、广告机、叫号屏、自助机更换位置的搬迁拆装工作等。

 12.各会议室、示教室的会议、转播、考试的现场支持，含投影仪调试、布线、话筒的调试、网络保障等。

13.负责全院LED显示屏、叫号电视屏、广告机的技术支持维护。

14.承包方需配合信息中心在全院信息系统的安装、调试、部署、使用等方面进行技术和人员支持，并及时反馈使用中的问题和意见。负责全院软件的实施：软件安装、重新覆盖、简单的功能调试、卸载安装。

15.院方信息科工作范畴内，其他各项硬件设施的维护及科室临时安排的工作。

16.协助信息中心负责电话的接听，对科室反馈的问题进行记录，属于外包范畴的故障及时处理。非外包范畴的故障记录后反馈给信息中心进行处理。

三 运维服务要求

1.电脑、打印机、自助机等设备仍在厂家保修期内，承包方免费联系（或按要求送到）厂家保修或更换，承包方不另收取费用。

2.设备不在厂家保修期内，承包方负责维修或送修，如需更换配件，承包方在得到院方确认后进行修理，修理费用按实际设备部件费用收取，不另收取服务费。如果修理时间超过1个小时，承包方需提供替用设备或配件给院方免费使用至设备修理完成。

3.打印机维护，负责对全院打印机的运维工作（打印机包含：针式打印机、一体机、激光打印机、喷墨打印机、腕带打印机、条码打印机、小票机等）。负责打印机耗材添加和更换服务,保证更换后打印质量及设备、场地清洁。供应打印机耗材，耗材价格不能高于同期京东等网络平台价格。发现假冒伪劣产品，需按原装正品的市场价格3倍予以处罚。医院所有（包括服务期内新购打印设备）打印设备如激光打印机、喷墨打印机、多功能一体机、针式打印机、微型打印机、条码打印机等的耗材供应，要求接到服务请求后10分钟内赶到现场更换。本项目未特别指明要求使用原装打印耗材的，可以使用代用品，代用品必须为正规公司产品。承包方要了解医院各类打印机耗材的使用情况，要有预见地提前准备好各类耗材，保证接到服务请求，即刻上门更换，耗材库要定期清理，发现过期、变质耗材须立即更换。耗材使用要详细记录，每月提供用量明细和各种指定的分类汇总统计报表。

4.承包方需对计算机相关设备具有一定的故障分析能力。提供包括设备运行维护，设备配置调整，设备硬件不定期巡检等服务支持。不定期检查使用情况，记录巡检情况。每个工作日对维保内的计算机、打印机、复印机、广告机、自助机进行巡查（保证每台设备每周轮巡一次）。检查内容:向使用者或科室负责人、护士长询问打印机、计算机的运行状况，对提出的问题立即处理。保证当天上班所有打印机、计算机能正常工作，读卡器、扫码枪等外设正常运行，办公软件及业务软件正常使用，自助机正常使用、广告机、LED屏正常播放。

5.对计算机、打印机设备定期保养维护，进行硬件清洁及性能检测，确保硬件运行稳定；合同期内2次，每次保养间隔6个月左右。进行设备维护保养时，承包方需根据实际情况适当增派人员协助完成，需提交设备定期保养维护情况报告，经院方签字确认视为完成。

6.做到服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果。

四 备用设备

备用计算机要求2台，备用显示器2台，备用打印机2台，以及其它常用备用配件，如内存、硬盘、电源、硒鼓、墨盒等，备用设备产权属于承包方。备用设备性能要求不能低于医院在用设备。备用计算机要求安装好医院常用办公软件以及常用临床信息系统，在计算机出现故障时可随时快速替换。

五 人员及工作要求

1.运维公司提供7\*24小时响应服务，对于服务请求，达到100%的用户响应度。现场维护人员要求不少于2名，工作时间每天早上7:30至12点，下午14:00至17:30，除全院放假外，均需在岗。要求接到服务请求后10分钟内赶到现场解决问题，如电脑、打印机故障2小时内不能排除故障必须提供备用机。其它软硬件问题在2小时内不能解决的，必须每2小时内1次与用户进行情况汇报（用户同意无需持续汇报的除外）。技术人员团队中须有取得打印机培训合格证书的服务人员。

2.运维公司应建立运维服务管理系统，实现对运维设备、故障报修、巡检、反馈、评价等的全流程管理。

3.对所有信息设备应进行编号登记,建立档案，并根据院方要求定期进行巡检。

4.要求服务人员统一着装，持证上岗，规范服务用语。工作期间应穿戴整齐干净，注意个人卫生，不能穿拖鞋、背心。

5.每天早会通报交流前一日遗留问题，相互协助解决，建立日报表制度，做到来事有记录。并定期向医院信息中心进行工作汇报和工作沟通交流。

6.涉及到设备的出入必须有明确记录，有交接人员签名。

六 应急处理服务

1.当院方发生紧急事件、需要承包方提供技术支持时，承包方应立即调动所有技术资源，并采取措施，尽最大努力，调动一切技术力量及时协助解决院方需求。

2.设备大面积不能工作：承包方应能及时分析出故障原因.维护人员10分钟内到达现场，30分钟内报告院方主管负责人，1小时内安排资源解决。

3.不影响业务正常开展的故障，10分钟内到达现场， 1小时内报告院方主管负责人，2个工作日内解决。