附件

中国医学科学院肿瘤医院廊坊院区

终端运维采购需求

1. **项目概述**

随着中国医学科学院肿瘤医院廊坊园区信息化工作不断发展，信息系统已经成为医院日常工作必不可少的技术支撑环境，信息系统桌面终端设备运维服务工作需要更加强，通过远程及现场形式解决计算机故障、网络故障及系统维护、硬件/软件的安装与故障排查，保障医院 IT 环境的正常运行。

1. **需求描述**

· **运维服务周期：1年**

投标人在肿瘤医院廊坊院区信息管理中心的管理下，承担肿瘤医院廊坊院区终端计算机桌面系统正常运行维护工作，协助信息中心做好信息系统的日常运维管理、应用运维支持、日常值班等工作。要求提供7\*24小时运维服务，受理用户故障申报和服务请求，5-6人模式驻场服务，根据实际情况进行适当调整。

★共5-6人，运维班制及驻场人员工作时间如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 班制 | 工作时间 | 服务台 | 驻场维修工程师 | 运维工程师 |
| 早班 | 6:30开始 | / | / | 1人 |
| 正常班 | 8:00～17:30 | 1人 | 1人 | 3人 |
| 晚班 | 21：00结束 | / | / | 1人 |
| 周末及节假日 | 门诊开放时间  7:00～17:30 | / | / | 2人 |
| 门诊未开放时间  8:00～17:30 | / | / | 1人 |

主要涉及的系统和服务内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 岗位名称 | 岗位及人员要求描述 |
| 热线服务台工程师 | 具有三年以上计算机相关工作经验；  能够在线处理简单问题。 |
| 桌面运维工程师 | 1. 具有三年以上桌面运维工作经验者 1 人（含兼职项   目组组长 1 人，负责现场管理工作）；   1. 具有一年以上桌面运维工作经验者 2人 2. 至少有1人具有1年以上自助机运维经验； 3. 驻场工程师需具备计算机技术相关技能。 |
| 硬件设备维修工程师 | 三年以上IT设备维修经验，具备计算机技术相关技能。 |
| 项目经理 | 项目经理 1 人，负责项目组管理及与甲方工作对接。 |

投标人应提供项目管理软件(含手机和终端工单管理软件），完成派发工单及评估测算、故障分析、监控工作质量、统计工作量及工作报表、员工培训等运维管理。

投标人需要提供项目经理及拟驻场的运维人员名单、身份证明、专业技术、工作经验等情况，合同签订后限定 2 周内完成所有团队人员入场，入场人员与投标文件中信息不符的，招标人有权直接废除中标人及所签约合同。

运维期间如乙方未履行合同中的约定，甲方有权单方解除合同，合同自甲方书面通知到达投标人之日起 1 个月终止，甲方无需承担任何责任。

1. **运维服务职责**

投标人需要拥有专业的IT运维队伍，具有丰富的运维经验，熟悉医院IT基础设施运维工作。公司应根据我院项目信息及需求，提交桌面终端运维方案，方案要适合我院的实际，符合我院IT运维支持体系管理要求。

投标人主要任务是负责肿瘤医院廊坊院区的终端硬件、操作系统、网络测试、应用软件安装、病毒查杀等终端桌面运维服务。目前，廊坊院区信息各类电脑900余台；各类打印机、读卡器、扫描枪等设备近900台；PDA近200台；自助机终端50余台；移动护理推车21台。日常工作负责各系统的桌面运维和巡检，排除用户遇到的各类计算机及外设故障；完成相关软件维护与硬件维修，保修期内或保外不能自行维修的，投标人派驻工程师提供硬件的日常维修工作；完成IT设备资产及配置登记；定期向信息中心提交日常工作计划、运维工作总结，运维人员季度考核情况和整理相关服务技术文档。

1. **运维服务工作内容**
2. **服务台支持**

热线工程师，负责接听报障电话，提供一线技术支持和咨询服务；对一线不能解决的故障，根据用户申报内容，向二线工程师派发工单，并跟踪工单的执行情况。每个工单处理完毕后，进行用户回访。定期做工单的统计和故障分析。

1. **终端硬件运维**

派驻专业硬件工程师在现场进行服务，需为肿瘤医院廊坊院区的终端桌面设备：包括但不限于计算机主机、计算机显示器、自助机终端、各类打印机、扫描枪、读卡器等信息系统桌面终端设备提供硬件维修服务。

1. 负责终端用户的桌面IT设备的更换与维修；
2. 负责终端用户的桌面IT设备向原厂进行报修并跟踪处理情况；
3. 负责更换及维修信息系统配备的台式机电脑、激光打印机、多功能一体打印机、条码打印机、热敏打印机、针式打印机、扫描抢、读卡器的设备配件等；
4. 投标人承担所有（非智能自助终端）设备的零配件的采购任务，所有涉及硬件维修、配件更换、备件库存等费用，均包含在投标的服务总报价中，招标人不另行支付费用，硬件工程师负责对备品备件进行登记、文档管理。
5. **终端桌面软件环境运维**

派驻技术工程师对用户进行桌面系统运行保障，在指定服务地点现场支持响应、持续不间断服务。严格按照医院制定的《终端计算机系统软件环境安装规范》进行安装。

1. 操作系统运维

·计算机操作系统故障维护，包括：计算机无法启动、无法进入系统、运行速度缓慢、经常死机等。

·计算机运行环境新装、重装、安装操作系统、系统补丁及修复、粘贴准入标签等。

1. 工具软件安装运维

·安装Office、WinRaR、PDF、输入法等常用办公类软件；

·浏览器、电子邮箱、客户端网络等参数设置。

1. 外设软件安装及配置环境

·IT桌面终端设备的新安装、配置服务；

·安装各类桌面终端设备的驱动程序。

1. 终端应用软件环境运维

·负责医院的门诊、病房、医技等业务科室及行政、科研、办公、 HIS 系统、OA 系统、影像系统等软件的基础问题运维工作，基础问题包括但不限于：医生/护士电子病历插件安装、重症监护系统插件安装、收费系统电脑设置、药房系统插件安装、图像调阅问题协调、输血系统打印机插件安装设置、技术类问题初步诊断及转接等。

1. **自助机运维**

需为肿瘤医院廊坊院区的自助机（东软）设备提供硬件维修服务。

1. 需配合自助机公司、首信医保系统、银行MIS系统的定期完成升级工作。
2. 对现有自助终端的每日三次巡检工作，保障设备正常使用。
3. 工作日及时更换设备耗材（硒鼓、纸张）,耗材由院方提供。
4. 需配合自助机公司对设备软件、硬件故障进行排除。
5. 针对医院要求的重大事件保障工作。
6. 运维到岗时间需按照医院要求进行排班，保证工作时间有人在岗。（根据院方要求或突发事件可进行相关调休、调整。）
7. 需要对每一台自助设备进行醒目的功能、开关机时间、售后服务电话等标识。
8. 下班时间及节假日需要有24小时技术支持电话。
9. 需要对新采购的自助设备进行技术支持。
10. 对医院50余台自助机提供运维保障。
11. **终端网络维护**
12. 处理终端常见基本网络问题；
13. 解决故障范围：本地网络端口至终端（包括物理网口、网线、网卡硬件、驱动程序、系统网络配置）；
14. 配备专业故障检测工具，判断故障类型（不在负责范围内的转相关人员）；
15. 局域网的调试与安装（IP地址配置、桌面管理软件安装等）；
16. 完成终端正常运作所需的本地网络相关工作。
17. **终端杀毒**

每季度定期监测终端电脑病毒，安装医院指定的杀毒软件及操作系统补丁修复等，通过桌面管理软件监测终端计算机病毒情况，管理终端设备。如有病毒疫情发作，或者有上级部门要求，应及时配合信息管理中心人员安排查杀病毒。

1. **维修主机除尘**

运维项目组提供院内维修电脑主机除尘服务（针对使用年限超 2 年以上的设备），除尘工具由投标人提供；维修设备送回科室前均需做清洁保养工作。

1. **临时用工**
2. 因科室搬家变更设备位置，项目组安排适当人员，在规定时间内完成各类电脑、各类打印机等桌面终端设备的拆卸、安装、调试、部署就位，网络连通；保障科室工作正常运行；
3. 配合医院按规定时间完成重要系统批量升级、各类检查任务的设备或网络巡检等工作；
4. **终端IT设备与运维管理**
5. 清查和建立客户端IT设备的基本配置档案记录，如：计算机名、设备名称、型号、配置、IP地址、所在科室、位置、电话、设备使用年限等信息台账，并根据使用年限定期提出更新建议；
6. 终端运维项目组备机管理（台式电脑、打印机备机由信息管理中心提供）；
7. 制定运维管理制度、规范运维服务流程；
8. 制作运维工作表单、运维工作手册；
9. 提交终端设备日常巡检记录单；
10. 提交运维记录、故障分析报表、满意度调查表；
11. 建立运维管理文档，定期向医院信息中心提交如下运维文档：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **文档名称** | **内容** | **周期** | **备注** |
| 1 | 运维日志 | 每天运维过程中的事件记录，如工单等。 | 每天 | 可不定期检查 |
| 2 | 运维周例会 | 总结本周系统运维情况，分析运维过程中出现的问题，制定下周工作计划。项目经理需参加周例会。 | 每周 | 组长统计工作量 |
| 3 | 运维季度报告 | 总结本季度系统运维情况，分析运维过程中出现的问题，制定下季度工作计划。 | 每季度 | 提交文档 |
| 4 | 半年度工作总结 | 总结半年度系统运维情况和服务考核指标完成情况。 | 每半年 | 提交文档 |
| 5 | 年终工作总结 | 总结全年系统运维情况和服务考核指标完成情况。 | 每年 | 提交文档 |
| 6 | 配置信息 | IT基础设施系统各系统（设备），如IP、网络等设备的配置信息。定期备份，并向信息中心备案。 | 不定期 | 变更后提交新版 |
| 7 | 技术文档 | IT基础设施各类技术文档，如网络、IP地址分配、支持和管理的系统信息等。 | 不定期 | 变更后提交新版 |

1. **对投标人运维考核管理**

1、运维人员合理组织、合理分工，责任到人，制定岗位评估考核标准；

2、处理问题响应及时有效，桌面系统服务未按指定时间响应，每次扣1000元；

3、用户评价调查满意度要求大于95%；用户投诉，一经查实，每次扣1000元，用户满意度低于指标要求，一次性扣1000元；

4、主动定期巡检并提交报告；

5、定期做故障分析与改进措施；

6、因运维工作不到位，系统出现重大事故，致使业务超过30分钟不能恢复，出现一次扣2000元，以后每出现一次故障，在上一次扣款额度上，增扣1000元，单次最高不得超过5000元，因不可抗拒因素或应用软件系统缺陷导致的系统故障不计算在内；

7、为促进服务和管理的规范化和标准化，保证服务的质量和管理的效率，确保运维服务的持续改进，要求外包公司对运维人员有相关认证考试培训，具备专业终端运维资质；

8、运维人员应以诚信的态度，专业的技术水平，为肿瘤医院廊坊院区提供优质服务，医院将以运维质量指标作为考核终端运维外包公司年度工作的依据。

9、如果院方认为运维人员在工作中未完成应有工作量或因工作疏忽造成院方损失，院方有权从应支付的费用中扣除相应的款项（含第 6 项的扣除罚款）；

10、如果院方认为运维人员在工作中未尽到应有的主要义务或无法胜任工作，院方有权要求更换，并在一周内提供合适的候选人供院方挑选并上岗工作。

11、人员应保证在本项目常驻 1 年以上。若临时请假，应有备班人员；若离职，需提前 2 个月申请，与新入职人员完成交接且新入职人员考核合格后，方可离职。

1. **资质**
2. 企业资质要求：
3. 近三年内终端运维服务经验；
4. 自助终端原厂服务授权；
5. 人员资质要求

**项目经理**

1. 具有本科及以上学历（提供毕业证或学位证明）；
2. 需从事桌面运维项目、系统集成、安装调试、维护管理等相关工作三年以上，具备桌面运维项目管理经验；

**运维人员**

1. 具有大专及以上学历（提供毕业证），具有相关工作三年以上工作经历；