**计算机等终端设备维保招标要求**

**一、项目配置要求：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **品牌** | **型号** | **数量** | **服务费（元/年）** | **备注** |
| 1 | 计算机设备 | 笔记本 | 联想 | X1 | 42 |  |  |
| 联想 | K22 | 101 |  |  |
| 台式机 | 联想 | P318 i5-7500 | 82 |  |  |
| 其他 |  | 377 |  |  |
| 一体机 | 联想 | 启天A815-D034 | 1969 |  |  |
| 其他 |  |  |  |  |
| 2 | 投影仪 | 日立 | HCP-N3310X | 56 |  |  |
| 其他 |  | 21 |  |  |
| 3 | 扫描仪 | 松下 | KV-SL3035 | 59 |  |  |
| 其他 |  | 6 |  |  |
|  | 总服务费（元/年） |  |  |  |  |  |

**二、项目服务要求：**

**（一）计算机等设备维保要求：**

供应商提供所有计算机及扫描仪、投影仪等设备的维护及技术支持，以保证采购人计算机等设备的正常、稳定运行。具体要求如下：

1、供应商应负责全院的所有计算机硬件维修（包含计算机的主板、硬盘、显示器等硬件维修）与保养、系统桌面维护（是指操作系统和采购人单位其它业务系统软件安装、调试、搬迁、联网等）。

2、供应商应协助医院信息工程师完成计算机通用软件和业务软件的安装、设置、优化、故障修复以及技术支持服务。通用软件包括操作系统（Windows、MacOS等）、办公套件（如：Office、WPS等）、安全软件（如：防病毒、防火墙软件等）以及常用工具软件（如：PDF阅读、压缩解压等），业务软件为采购单位专业软件。

3、供应商负责PC端系统数据备份/恢复。

4、供应商负责操作系统及应用软件的补丁更新及升级。

5、供应商负责新旧网络点联网故障排除和连线。

6、供应商应提供计算机清洁和巡查（需根据采购人的要求提供巡查清单，包括机器的配置、杀毒软件的运行情况等），频率为每3个月一次。

7、供应商负责投影仪、扫描仪的维护、管理、故障排除等日常工作。

8、所更换所有配件必须不低于市场主流品牌和产品，且需经医院工程师书面备案同意。超过医院规定使用寿命的各类设备如无法维修需报废的情况，必须经医院同意后，才可停止维修。

9、最终维保总数量与招标时总数量调整在±5%以内，维保价格不作调整。超过部分5%部分，按投标单价作相应增减。

**（二）驻场服务及巡检要求：**

1、供应商需派驻不少于2名驻场人员到医院进行驻场服务。驻场人员应提供7（天）\*8（小时）驻场服务，驻场人员应服从采购人安排，跟随采购人上下班制度和其他规章制度。

2、驻场人员在日常维护中需严格遵从采购人的保密制度，没有经过采购人的同意不得把资料上传到微信、邮件以及携带到医院以外的地方；一旦出现以上情况，采购人有权终止合同并追究其相关法律责任。

3、维修响应要求：

3.1接到采购人报修电话后维修人员在10分钟内响应，15分钟内到达现场听从安排。

3.2修复故障时间：接到采购人报修电话后维修人员在60分钟内修复一般故障（更换易损配件），如需要更换其他配件的，最长不超过一周。

4、如因特殊无法在指定处置时间内修复故障的，需将故障原因、过渡方案和恢复计划在故障发生后的8小时内向采购单位的责任人书面上报（15分钟内以微信、短信、电话任何一种方式与采购单位管理负责人报告），并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，重大活动（由采购人指定并提前通知）前及其举行期间，供应商应根据采购人的具体要求对设备进行额外的维护巡查，确保设备及系统在此期间的正常工作。

5、对放置在各科室的设备每月进行一次巡检，及时发现用户单位网络系统、设备存在的隐患与漏洞，向采购人提出书面报告，并与采购人共同解决存在的问题与隐患。

6、每季度一次现场常规检修，每半年进行一次全面维护，设备及网络系统进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障。

7、每次巡检应提供巡检报告，并根据巡检报告，及时与用户进行交流，及时协调解决维护工作中的问题，巡检报告作为验收付款依据。

8、维修人员应遵守医院相关规章制度及纪律，服从医院指挥和安排，穿戴工作服及维修胸卡，保守机密。

**（三）信息化服务要求：**

供应商对于项目实施和服务过程应进行全程信息化管理，管理平台对设备维保服务流程形成闭环管理，具体要求如下：

1、软件具备大屏工单状态显示，至少满足以下功能：

⯅1.1移动端+PC端的一站式智能报修，并在大屏幕实时更新维修状态。

⯅1.2具备动态资产管理、实时查看维修日志功能。

1.3具备扫码报修、报修查询和保修服务评价功能。

⯅1.4具备来电弹屏、电话派单功能、可对来电记录进行报修记录追溯功能。

⯅1.5大屏幕实时更新维修状态，遗留事项的跟踪和闭环管理。

2、移动端应至少满足以下功能：

⯅2.1具备移动端扫码报修、服务评价功能。

⯅2.2报修功能应能读取设备型号信息、所在科室、地理位置等信息以便快速响应。

3、报修平台能够实现全流程管理，至少满足以下功能：

⯅3.1记录报修时间、记录接单时间。

⯅3.2记录处理时间、具有分析报表功能。

**（四）考核管理要求：**

1、采购人将对供应商工作人员的工作质量、服务态度及工作效率进行考核与测评，各科室若发现供应商的工作人员服务不到位，维修现场不整洁等行为，将及时反馈到信息中心。

2、采购人对供应商进行季度绩效考核，供应商需无条件接受采购人考核。

3、季度考核低于80分的，每低1分，当期服务费扣除1%，每期最高扣除20%；并且采购人有权要求供应商对服务质量进行限期整改，连续两个季度考核不合格或限期整改未达到招标要求的，采购人有权终止合同。

**（五）其他要求：**

1、供应商在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。

2、采购人有权根据管理需求提出其他服务质量保证条款，并提前一个月告知供应商。

附件1：季度考核表。

**季度考核表**

**20\_\_\_\_年第\_\_\_\_季度 考核总分：\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目（100分制）** | **考核标准** | **考核人** | **得分** |
| 1 | 服务人员遵守医院作息时间（9分） | 迟到一次扣1分，早退一次扣1分，旷工1次扣3分，扣完为止。 | 信息科 |  |
| 2 | 管理规范（6分） | ①服务人员未统一着装并佩戴工牌；②未服从院内及信息科统一管理；③未服从特殊时期和特殊科室的管控。注：以上发现1例扣1分，扣完为止。 | 信息科 |  |
| 3 | 库房、维修间、办公区域管理规范（10分） | ①库房货物应排列整齐、每次不达标扣1分；②维修设备、工具排列应整齐有序，现场出现摆放零乱，报废设备配件随意摆放每次扣1分；③办公区域应干净整洁，每次不达标扣1分。 | 信息科 |  |
| 4 | 信息安全执行情况（10分） | ①网络安全巡查未执行，安全保密不到位，每次扣1分；②杀毒软件应用（包括软件安装、病毒库升级）等未落实到位，每次扣1分。 | 信息科 |  |
| 5 | 运维记录（20分） | ①记录不完整，不详实准确；②除节假日外，每日未有完整交接班；③未处理事项没有明确记录且对接人不知晓，并未跟踪处理。注：以上发现1项扣2分，扣完为止。 | 信息科 |  |
| 6 | 服务响应及时性（20分） | ①10分钟响应，15分钟到达现场，60分钟内解决一般问题。②无法解决的或需要更换备件的要报信息科。注：未按上述标准服务导致投诉的每次扣2分，扣完为止。 | 信息科 |  |
| 7 | 维修质量、服务态度（15分） | ①服务态度不好遭投诉每次扣3分；②因技术问题未妥善处理，或未按操作规程产生过失，遭投诉每次扣3分；③同一故障重复维修三次或以上需上报医院/公司，因反复维修导致投诉且不上报的，每次扣3分。 | 信息科 |  |
| 8 | 月度服务文件归档（10分） | 次月20日前提交上月记录文档：①运维记录本；②维修、保养和巡检记录本等；③运维数据分析（管理系统提取）等。无法按时提供的，每次扣2分。 | 信息科 |  |
| 9 | **◆**总体运维服务情况 | 满足医院运维服务需求，保障全院网络及信息系统正常运行。 | 信息科 |  |
| **服务工程师签字** |  | **考核时间** |  |
| **服务整改意见** |  |
| **考核小组签字** |  |
| **注：◆为关键核心指标，不满足要求，当期考核不合格。** |