**一、项目名称**

桌面运维驻场技术支持服务

**二、项目参数:**

**（一）项目内容及要求**

## **一**、项目概述

医疗行业的特殊性质和承担的社会责任，对医院的IT系统可靠性和稳定性的要求远远高于一般企业。一旦IT系统出现故障，将直接影响到病员挂号就医、诊断开药和化验检查，不同程度影响医院的各项工作。IT系统的维护效率，信息管理部门的工作效能直接影响到医院的核心竞争力，对整个医院运营效能的提高起着至关重要的作用。随着新华医院规模不断的扩大，需要维护的软硬件数量不断增加，医院儿外楼，儿科综合楼也相继投入使用。为满足新华医院医疗信息化的快速发展，也对医院信息管理工作提出了更高的要求。

桌面运维驻场技术支持（以下简称：桌面运维），覆盖了全院近5000台计算机设备，800台左右刷卡机设备，以及高拍仪、身份证卡机、PDA、手写板等设备的日常维护。需要从以下方面建设：

1）桌面运维的建设要从医政管理角度去考虑，更关注服务流程管理的实现。桌面运维项目的建设实施需要与医院核心业务和财务目标保持一致。

2）桌面运维项目需要通过集中的、自动化的、灵活和透明的IT服务管理，提高医院 IT 服务团队的生产效能，监视服务流程，加快服务交付。使管理人员和技术人员提高效率、组织性、有效性和响应能力。 对来自新华医院内外部用户的信息系统申告，提供统一受理，分类处理和全程跟踪的服务，以满足院方对维持高水平IT服务的需要。

3）桌面运维项目采用服务外包的形式，降低风险、改善技术服务、增强成本控制、促进信息技术在医院中的运用及发展。

## 二、主要技术参数

（一）基本原则

1、符合以人为本，全面、协调、可持续的科学发展观的要求；

2、建立完善的桌面运维项目应用管理制度、工作模式、运行机制以及质量评估体系；探索医院现有医疗信息系统的集成方法；提高医疗机构信息化管理水平。

3、符合新华医院十四五规划以及2024年信息管理部门年度计划中对桌面运维项目建设的要求。

4、在做好日常运维工作同时，做好常态化疫情防护，同时在出现紧急疫情时，具备紧急信息化支持和处理能力。

（二）主要工作内容

1.医院硬件问题维护

1.1 PC硬件的维修，包括报修(包括联系第三方厂家上门维修)等。

1.2 PC系统故障的解决，常用办公软件的故障解决。

1.3液晶电视报修以及故障的处理。

1.4 LED大屏的常见问题监测，维护厂家工作追踪。

1.5 刷卡机的日常维护，报修。

1.6高拍仪、身份证卡机、PDA、手写板等设备的日常维护，报修。

2.医院网络问题维护

2.1 网络跳线，线路故障的排错，故障模块的重新制作。

2.2 院内急用网络线和视频线与设备连接，或者个别科室的应急需求。

2.3 施工队在进行电信、监控、网络等作业时，在现场的部分协调和监督等相关事宜。

2.4 协助网络交换机的升级，IP地址重新规划和配置。

2.5 医院大楼IP地址的更换工作。

3.医院应用系统维护

3.1 计算机AD域的管理。

3.2 OA，EMR等客户端的安装，指导基层科室使用。

3.3 HIS、HRP、PACS、OA、EMR、叫号等业务系统的维护，包括与厂家的协调，跟踪整个维护的进度。

3.4 配合医院病区电子病历系统、NIS、HRP、OA、门诊电子病历系统、供应室管理、膳食系统的维护。

3.5.每周安排人员对宣传屏幕，自助取号设备等进行一次巡检。

3.6加强中病毒电脑的处理力度，防止大面积的病毒爆发。

4.医院其他方面需要做的工作

4.1.提供热线服务电话。

4.2.信息化硬件设备的发放（包括软件的安装，数据的备份以及拷贝等）。

4.3.全院所有信息管理部管辖范围内的电脑的防病毒客户端和补丁的维护。

4.4.业务系统的辅助工作和加班，如EMR的PC升级等。

4.5.备件库的管理以及补充，协助处理与科室费用的结算。

4.6.协助科室搬家，从拆装电脑，调试，网络跳线，测试打印机等一系列工作。

4.7.后期医院新建大楼的桌面运维工作。

4.8.每年至少一次全院信息设备的维护巡检。

4.9.配合信息管理部门进行资产清理和资产盘点，实现院内信息化资产的最优化配置。

4.10.对科室的回访，满意度调查等，每季度至少一次。

5.医院信息化库房搬迁优化，全院信息资产盘点，儿科新大楼运维支持

5.1.对医院信息库房进行整理，收集还能使用的电脑配件作为医院维修备件，对没有使用价值的配件，做报废处理，优化信息仓库的使用空间，提升信息库房效率。

5.2.全院信息资产整理，科室信息设备采集和盘点，复核设备和楼层的对应关系。

5.3.对部分老旧计算机进行更新和替换，超过6年使用时间且影响使用的做报废处理。

5.4.优化门诊，急诊、住院等电脑操作系统及安装程序，优化桌面程序，卸载不符合医院使用要求的程序，提升运行速度。

5.5.对部分老旧设备，如PC键盘，鼠标等做清理，提升用户使用体验。

5.6.儿科综合楼等新大楼运维的支持，包括科室搬家，信息设备部署，以及后续新大楼的运维等。

## 三、服务支持要求

1.电话支持服务

投标人应具备7\*24小时的电话支持服务能力。对于一般和次要故障，能够在每周一至周五，每天8：00~12:00—13:30~17：30随时响应新华医院的服务请求。

2.远程分析服务

投标人的工程师能够通过电话或者网络进行远程故障分析，对系统进行诊断与故障排除。

3.现场支持服务

（1）投标人应具备5\*8小时的现场支持服务能力。对于一般和次要故障，能够在每周一至周五，每天8：00~12:00—13:30~17：30随时响应新华医院的服务请求。节假日（包括国庆，春节）和周末至少安排一名工程师在现场支持，周末支持时间8：30～16：30，晚上有紧急任务时，2小时之内能到现场进行处理。

（2）对硬件故障，投标人应派出工程师从备件库提取相应的替换备件并立即赶赴故障现场进行紧急现场支持。

4.信息化库房搬迁优化，全院信息资产盘点

考虑到医院工作的特殊性质，不影响职能科室的正常工作，信息化库房搬迁和优化，全院信息资产盘点安排在工作日18:00~22:00进行，安排不少于3位工程师，对信息化库房进行搬迁和优化整理全院信息资产整理，科室信息设备采集和盘点，复核设备和楼层的对应关系。优化门诊，急诊、住院等电脑操作系统及安装程序，优化桌面程序，卸载不符合医院使用要求的程序，提升运行速度。对部分老旧设备，如PC键盘，鼠标等做清理，提升用户使用体验

5.备件库建立

根据新华医院的要求，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。

6.故障级别与服务响应速度要求

桌面运维系统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。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 故障现象 | 典型事件 | 故障要求  响应时间 |
| 5.1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；  重要用户或VIP受到严重影响；  各内部使用单位的强烈申告； | 10分钟内 |
| 5.2严重故障 | 系统性能严重损坏，但系统仍可正常运行。 | 门诊挂号、收费、检验、门急诊手术、重症监护、药房和影像等关键业务系统出现异常 ，影响了正常的使用 | 1小时内 |
| 5.3一般故障 | 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 |
| 5.4 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 |

## 四、桌面运维项目团队要求

1．总体规模

根据新华医院的情况，桌面运维项目需配置至少12位桌面运维工程师支持，其中包含1位桌面运维主管，1位服务台热线工程师，以及10位桌面运维技术支持工程师。

2.桌面运维主管

具备数据库管理相关中级或以上工程师职称、网络工程师相关中级或以上职称，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。担任过上千台以上规模终端的项目主管，提供证明材料。

3.服务台热线工程师

负责桌面运维电话的接听，普通话标准，声音有亲和力，有良好的语言表达能力、应变能力和较强的团队意识；同时具有一定判断故障的能力，能对部分问题进行远程的处理，提供证明材料。

4.桌面运维技术支持工程师

需具备一年以上工作经历，在维护外包行业有半年以上工作经历，提供证明材料。

## 五、服务方案要求

1、投标文件需包括桌面运维服务流程说明、服务响应质量标准说明

2、服务实施期间提供周报、月报、季报交付、备件库和人员部署方案。

3、 根据投标文件提供完善的培训方案，包括培训内容、培训时间、培训方式以及培训后的效果评估，培训方案全面完整，科学合理，先进可行。

4、提供完善的项目验收方案，对项目进度进行科学的管理和规划，对项目服务质量进行综合性的评价和验收，验收方案科学合理。

## 六、验收方式

中标人在规定时间内完成各项工作，招标方于合同期内对运维服务进行考评。得分低于80（含）分的，招标方有权视情况扣除相应的服务费用(按照服务周期和合同价格扣除未支付比例)，并具有进一步要求赔偿的权利(由投标人在投标文件中自拟)。

投标人在投标文件中提供满意度考评内容及样张。

**（二）最高限价**

人民币196.00万元

**（三）资格条件**

1）在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力。

2）本项目不接受联合体投标；

3）本项目不接受分包、转包；

4）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5）近三年未被列入信用中国网站(https://www.creditchina.gov.cn)失信被执行人、异常经营名录、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单；中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)严重违法失信行为记录名单；“国家企业信用信息公示系统”（http://gsxt.saic.gov.cn/） “行政处罚信息（较大数额罚款）”、“列入经营异常名录信息”、“列入严重违法失信企业名单（黑名单）信息”。