山东大学附属生殖医院

计算机网络外包维护项目公开招标报名公告附件1

**网络硬件维保服务内容要求**

1．人员要求：

1.1驻场：维保（包含一名客服人员）≥4人，如遇报修高峰期有增援人员；

1.2以上人员均要求：3年及以上维修和客服经验，投标商所提供的驻场人员均须提供社保证明。

2、时间要求：

同步医院上班时间

1.1周一至周五：上午8:00-12:00；下午13:30（夏季为14:00）-17:30；

早值：根据医院门诊工作性质，安排早值人员早7:30开始上班；

1.2周六周日均为上午上班；周六周日下午需要安排听班人员，有紧急问题时能够第一时间协调调度人员处理；

1.3法定节假日根据医院上班时间进行安排。

3、服务范围：

3.1医院本部：

3.1.1计算机、打印机、自助设备的维护维修；

3.1.2交换机等局域网设备维护维修；

3.1.3路由器和防火墙等广域网设备维护维修；

3.1.4信息发布系统维护、维修；

3.1.5远程会诊系统维护、维修；

3.1.6会议扩声设备维护、维修；

3.1.7有线电视系统维护、维修；

3.1.8LED大屏系统维护、维修；

3.1.9电话交换机系统维护、维修；

3.1.10会议室设备调试及重点会议会议跟会服务提供；

3.1.11OA客户端维护；

3.1.12机房服务器、网络设备、安全设备维护维护及运行状态巡检；

3.1.13诊室搬迁、格局调换所造成的所有计算机、打印机的软硬件调试，墙体外综合布线、网络调试等。

3.2山医：

3.2.1精子库、实验室、科教部、分子遗传室的网络、计算机、打印机、电话维护维修；

3.2.2三楼机房设备的维护与巡检；

3.2.3交换机等局域网设备维护维修；

3.2.4八楼机房设备的维护与巡检；

3.2.5视频会议系统维护、维修；

3.2.6会议扩声设备维护、维修；

3．2.7会议室设备调试及重点会议会议服务提供。

3.3生殖办公楼：

3.3.1医院相关科室及物业、餐厅办公计算机、打印机、电话；

3.3.2机房设备的维护与巡检；

3.3.3交换机等局域网设备维护维修。

3.4研究生公寓

3.4.1网络、计算机、打印机的维修维护；

3.4.2交换机等局域网设备维护维修。

3.5省立科教园区

3.5.1网络、计算机、打印机的维修维护；

3.5.2交换机等局域网设备维护维修。

3.6新泉城院区

3.6.1网络、计算机、打印机的维修维护；

3.6.2交换机等局域网设备维护维修。

3.7山大南校科教办公室

3.7.1网络、计算机、打印机的维修维护；

3.7.2交换机等局域网设备维护维修。

4．服务内容：

4.1常规服务

4.1.1『系统维护』：包括电脑、服务器等软硬件故障的维修维护；

4.1.2『操作系统优化』：包括WindowsXP/7/8.1/10、Windows NT/2000/2003/2005//2008/2008 R2 Server等；

4.1.3『退役旧机处理』：包括旧有数据的转移，旧机的清洁工作和整合处理；

4.1.4『网络设备安装调试』：如交换机、路由器、防火墙等设备的维护和协助维修；

4.1.5『网络优化』：完全性优化、操作性优化、传输效率化、健康性检测、操作软件IOS的升级、配置优化、网络硬件设备检测、连通性测试、Internet连接性测试等；

4.1.6『防病毒系统的规划实施和维护』：包括：Norton/卡巴斯基/瑞星/江民KV等；

4.1.7『IT产品推荐服务』：针对客户的采购和维修要求，推荐合适的产品和厂家，并提供合理的价格参考，并为医院已采购的相关产品提供辅助安装调试服务；

4.1.8安全补丁，包括操作系统安全补丁、应用软件安全补丁、网络设备内部操作系统升级等；

4.1.9病毒安全，通过巡检等机制确保用户的每个客户端放病毒软件的病毒库处于随时更新状态；

4.1.10数据备份，结合医院实际，利用操作系统的通用功能进行优化组合，提供数据备份方案；

4.1.11服务人员安全控制，与医院签订专门的安全保密协议，并对工程师进行严格保密限制，保证数据安全。

4.2巡检服务

4.2.1常规巡检（每季度一次）

第一部分：常规巡检内容

4.2.1.1软件使用性能优化服务，如:清理垃圾文件、临时文件等；

4.2.1.2硬件使用性能优化服务，如：硬件的保养清洁、硬件BIOS内嵌程序软件的升级等；

4.2.1.3检查IE浏览器能否正常浏览网页（含OA、财务软件）；4.2.1.4检查病毒软件是否正常更新；

4.2.1.5检查系统是否存在严重漏洞，是否更新；

4.2.1.6检查打印机是否正常使用；

4.2.1.7检查域环境下能否正常登陆及访问共享；

4.2.1.8 检查常用办公软件是否有问题；

4.2.1.9检查驱动程序安装是否正确；

4.2.1.10检查是否存在系统硬件冲突等；

4.2.1.11检查特殊应用系统的工作知否正常；

4.2.1. 12检查工具软件是否正常应用；

4.2.1.13检查服务器日志，确认是否存在非法数据访问；

4.2.1.14检测内网和外网的连通性，并检测网络传输效率；

4.2.1.15检查重点数据的备份策略，确保数据的正常备份；

4.2.1.16检查键盘鼠标显示器清洁度，如果需要将进行消毒。

第二部分：现场问题处理和答疑

4.2.1.消除例行服务中发现的故障隐患；

4.2.1.17解答员工的使用疑问，并进行现场交流培训；

4.2.1.18现状及整改建议；

4.2.1.19其他服务需响应；

4.2.2机房巡检及网络安全巡检（每天一次）。

机房巡检：

4.2.2.1机房空调运行状态，是否存在；

4.2.2.2服务器运行状态，前后有无异常指示灯闪烁；

4.2.2.3机房不间断电源电压、电流指示针显示，持续供给时间等；

4.2.2.4存储运行状态，前后有无异常指示灯闪烁；

4.2.2.5机房整体环境安全巡检；

4.2.2.6内网、外网核心交换机、接入交换机、光纤交换机前后有无异常指示灯闪烁；

4.2.2.7内网、外网核心交换机、接入交换机、光纤交换机是否存在新增异常线路接入；

4.2.2.8堡垒机前后有无异常指示灯闪烁，是否存在新增异常线路连接；

4.2.2.9数据库审计前后有无异常指示灯闪烁，是否存在新增异常线路连接；

4.2.2.10IPS前后有无异常指示灯闪烁，是否存在新增异常线路连接；

4.2.2.11漏洞扫描设备前后有无异常指示灯闪烁，是否存在新增异常线路连接；

4.2.2.12容灾备份设备前后有无异常指示灯闪烁，是否存在新增异常线路连接。

4.3应急服务

4.3.1备用机和备用件服务

4.3.1.1一旦设备发生短时间内（定义为8个工作小时）不可修复的硬件故障，提供备用机（备用机范围：普通交换机、普通路由器、常规打印机）。

4.3.2安全预警服务：

4.3.2.1安全预警，关注系统漏洞、病毒传播、黑客手段的变动，及时提出解决办法、第一时间通知用户。

4.4报表服务

4.4.1期间的服务记录报表

4.4.2故障现象分析报表：针对发生的历史问题（以季度和年为单位）进行全面的统计分析，提炼存在的共性问题，并对存在的问题提出切实可行的解决方案。

5．数据恢复及迁移服务

5.1数据恢复服务：

5.1.1帮助客户恢复因误删除、误格式化、误分区等操作行为所造成丢失的数据。

5.2信息系统和数据迁移：

5.2.1包括服务器、电脑、外设、网络、电话等全面迁移，新布网线和电话线，也包括操作系统、常规办公应用软件、常规工具软件和数据的迁移。

6．服务响应及合同的解除

中标人接到医院工作人员报修电话后，须10分钟内到达现场处理，2小时内完成维修。如未能及时修复，中标人需要在4小时内提供备用设备，保证医院业务正常工作。服务完成后由科室签字验收并进行满意度评价。如果当月满意度低于80%，医院有权要求中标人进行1个月的整改，整改后再作满意度测评，如整改后满意度仍低于80%的，医院有权要求解除合同。

7.付款方式

合同签订一月内付款50%，合同期最后一个月内支付50%。

8.合同期1年

山东大学附属生殖医院计算机类主要设备数量

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 品类 | 采购日期 | 合计（台） |
|  | 2019及以前 | 2020-2022 |  |
| 计算机 | 471 | 170 | 641 |
| 笔记本及平板类 | 139 | 60 | 199 |
| 打印机类 | 294 | 74 | 368 |
| 自助机 | 9 | 0 | 9 |