附件1

一、项目说明：我院计算机网络外包维护项目主要负责医院本部、山医、生殖办公楼和新泉城院区的计算机、服务器、大屏和电视机、打印机及配套外设、耗材、软件的安装和调试，培训及系统应用服务、网络的部署调整以及科室反馈至1360报修电话的医院信息网络相关问题的预处理，以保障科室出现问题时能有人第一时间到达现场进行问题的排除或处理，保障我院日常工作的正常开展。

中标（成交）供应商提供硬件维修服务，如硬配件无法维修则应予以更换全新的硬配件，所有更换的硬配件应保证为全新的原型号规格的硬配件或全新的性能优于原有硬配件的硬配件，且费用应计入投标价格内，并保证同一故障硬配件维修更换后至少有三个月的保修期。维修人员不能带走更换下来的旧硬配件。

处于厂家质保期内的设备的维修保养，中标(成交)供应商也须负责维修。供应商可通过厂家保修方式处理故障，也可自行维修，但服务要求严格按照本项目的服务要求执行。

不能现场解决的故障，须于当日把故障设备取回公司进行修理的，由中标(成交)供应商协助用户办理设备离院手续。

安全服务：中标(成交)供应商向用户提供电脑病毒预防、查杀、清除各类电脑病毒，数据备份、恢复等服务，同时配合采购人的网络中心定期开展网络病毒防控工作。

培训服务：中标(成交)供应商要向用户提供必要的硬件及软件的使用操作等培训，保证用户能够独立使用计算机设备工作所需资源。在维修过程中能够针对用户普遍存在问题和需求，做出培训计划，并按用户要求执行。

二、报价要求：供应商报价为总包价（包括维修），供应商根据用户要求到达设备现场进行维修服务所产生的所有费用。包括但不限于：派驻人员产生的所有费用、设备零配件费（含鼠标、键盘、路由器、8口交换机、电源线、数据线、内存、硬盘、打印机鼓组件、粉组件、搓纸轮等）、设备维修服务费、外出购件费用、通信费、设备送修的交通费、保险费、技术培训费以及各种税费等项目实施期间所产生的任何其他费用。

三、技术要求、参数（请务必详细填写，可加附页）及产品资料等：

1、人员要求：

1.1驻场人数：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人员要求：3年及以上相关行业维修经验（客服为1年及以上客服经验），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，具体需根据医院要求进行调整。

当前时间遵行标准：

2.1周一至周五：上午8:00-12:00；下午13:30（夏季为14:00）-17:30；午间有听班人员，有紧急问题时能够第一时间协调调度人员处理；

2.2周六周日：均为上午上班，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；

2.3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；

2.4法定节假日：根据医院公布的上班时间进行安排。

3、服务范围：

3.1地域范围：

医院本部、山医、生殖办公楼和新泉城院区

3.2工作内容：

3.2.1计算机、打印机、自助机、大屏和电视机的维修维护。

3.2.2电话及其线路问题处理，对机房内的电话机系统设备进行基础调试。

3.2.3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。

3.2.4网络问题的排查及相关设备的维护维修。

3.2.5路由器、交换机等局域网和广域网设备的安装调试和维护。

3.2.6退役旧机处理时根据科室需求对数据进行转移或销毁。

3.2.7会议室设备调试，提供重点会议跟会服务。

3.2.8接到硬件信息化系统报修时第一时间到现场进行查看，配合甲方进行问题处理，如信息发布系统、有线电视系统、远程会诊系统、电话交换机系统等硬件信息化系统。

3.2.9操作系统安装优化：包括但不局限于WindowsXP/7/8.1/10/11、Windows 2000/2003/2005/2008/2008 R2/2012 R2/2016/2019 Server等。

3.2.10打各类安全补丁，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。

3.2.11常用软件及浏览器的安装和维护。

3.2.12杀毒软件的巡查：每季度对医院所有客户端进行巡查，保证所有介入网络的电脑终端都根据实际情况安装了杀毒软件并处于更新状态（根据实际情况安装系统自带版本、免费版本和医院自购企业版）。

3.2.13服务人员安全控制，与医院签订专门的保密及网络安全承诺书，并对工程师进行严格保密限制，保证数据安全。

3.2.14其它报至报修电话的网络设备及临床业务系统相关问题的配合处理，第一时间到达现场甄别科室报修故障的类别及原因，保障医院业务正常运行。

4、服务响应及合同的解除

驻场人员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(成交)供应商需要提供解决方案和问题解决时间，并对科室进行充分告知。

5、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%。

6、服务期限

合同自签订之日起，有效期2年，合同一年一签。维护期内，由医院对中标(成交)供应商上一年度的服务进行满意度测评，如果最终满意度高于85%，继续续签下一年度合同；如果最终满意度低于85%，医院有权解除合同，后期维护费用不再支付。

山东大学附属生殖医院计算机类主要设备数量

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 年份 | 计算机（台） | 交换机（台） | 打印机（台） | 大屏（台） | 电视机（台） | 自助机（台） | 服务器（台） | 合计 |
| 2010-2012 | 25 | 7 | 74 | 2 | 54 | 0 | 7 | 169 |
| 2013-2015 | 108 | 3 | 91 | 1 | 12 | 2 | 5 | 222 |
| 2016-2018 | 169 | 13 | 80 | 1 | 8 | 2 | 9 | 282 |
| 2019-2021 | 163 | 4 | 60 | 4 | 3 | 0 | 4 | 238 |
| 2022至今 | 227 | 2 | 70 | 4 | 12 | 6 | 6 | 327 |
| 合计 | 692 | 29 | 375 | 12 | 89 | 10 | 31 | 1238 |

本次采购要求计算机类主要设备台套数量在合同签订年限和数量的基础上增幅不超过10%，中标(成交)供应商均予以维修，服务合同总价不变。