**服务内容**

**一、项目概况（采购标的）**

运维服务年限：1年，服务人员不少于9名，运维人员需在采购人指定场所驻点（包括福州大学附属省立医院东街院区及金山院区）；服务内容详见技术和服务要求，投标人需对服务人员进行管理，规范服务流程，建立管理体系，保障福州大学附属省立医院信息设备安全稳定运行。

**二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）**

（一）计算机等相关设备运维

1.日常工作

（1）全院电脑各类故障排除；（序号1）

（2）全院各类外设设备维护，包括但不限于：扫描枪、路由器、打印机、扫描仪、高拍仪、各类读卡器、数据线更换等；（序号2）

（3）操作系统软件安装，使用医院提供的操作系统软件，包括但不限于Win XP、Win7、Win10、统信及麒麟等各种操作系统软件；（序号3）

（4）常用（办公）工具的安全及维护，包括但不限于OFFICE、WPS、看图、防病毒、准入认证等常用办公（工具）类软件；医院日常业务工作所需的应用软件安装、部署和网络调试等；（序号4）

（5）增加及更换电脑部件，包括但不限于：键盘、鼠标、显卡等部件（配件由采购人提供）；（序号5）

（6）电脑升级：给客户提供最佳升级方案（配件由采购人提供）；各类硬件驱动程序安装，包括但不限于：显卡、声卡、网卡等；（序号6）

（7）各类电脑病毒查杀；（序号7）

（8）数据备份，支持光盘或硬盘备份（所需的备份介质由客户提供）；（序号8）

（9）日常网络维护安装，包括但不限于：路由器安装、设置，网络跳线（终端到墙插）布线、检测，墙插到楼层交换机网络检测等；（序号9）

（10）其他各项硬件设施的维护及服务范畴内临时安排的其他工作；（序号10）

（11）服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果；（序号11）

（12）重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）有特殊的响应机制，要做到随叫随到，并有应急处理措施；（序号12）

（13）协助负责报废设备的回收等，确保账册和实物一致，协助医院定期处理报废设备，报废设备的处理残值归医院所有；（序号13）

（14）各会议室、示教室的会议、转播、考试的现场支持，含投影仪安装、调试、布线等；（序号14）

（15）需要协助医院进行维护的其他工作。（序号15）

2.硬件维护（序号16）

（1）若损坏的电脑部件（报修设备或部件）不在厂家保修期内，采购人可委托中标人送修，中标人不另收取服务费。部件修好后，中标人将为采购人送回及安装。第三方修理费用按实际修理费收取。

（2）若损坏的电脑部件（报修设备或部件）仍在厂家保修期内，中标人联系（或按要求送到）厂家保修或更换（费用包含在本次报价中）。

3.软件维护（序号17）

电脑各类系统软件、工具应用软件等安装维护。

4.应急处理服务

（1）当采购人发生紧急事件、需要中标人提供技术支持时，中标人应立即调动所有技术资源，并采取措施，尽最大努力，调动一切技术力量及时解决采购人需求。（序号18）

（2）设备大面积不能工作：中标人应能及时分析出故障原因，维护人员10分钟内到达现场，30分钟内报告采购方主管负责人，2小时内安排资源解决。（序号19）

（3）不影响业务正常开展的故障，15分钟内到达现场，现场无法解决的，1小时内报告采购方主管负责人，2个工作日内解决。（序号20）

（二）打印机维护工作

（1）负责协助、对接打印机耗材厂商及相关科室做好打印机日常维护工作。（序号21）

（三）现场维护人员及服务要求

**★1.提供派驻医院的技术维护服务人员不少于9名，要求如下：现场驻点人员具备维修能力且经过中标人培训合格后上岗工作，上岗后需佩戴工作牌；对于上岗技术工程师，服务过程当中出现投诉2次事件，退岗由中标人重新培训，并且考核合格后再上岗；如再出现2次投诉事件者，中标人需取消其服务资格并且及时更换服务人员；中标人提供的所有服务人员正常工作时间均需到位：每天上午8时至下午5时30分，工作地点为东街院区还是金山院区由采购人分配；班外及节假日东街院区和金山院区分别至少保证有一名人员值班（班外时间：中午12点至14点30分，下午17点30分至21点；节假日：上午8时至21点），接到服务请求后立即响应；10分钟内赶到现场排除故障，如30分钟内不能排除故障需在1小时内提供备用机。**

2.定期全院设备巡检例行维护：硬件设备每季度至少一次进行定期保养维护（主要包括硬件清洁及性能检测、设备使用情况查看等）。设备维护保养时，中标人需根据实际情况适当增派人员协助完成，保养结束后需提交维护情况报告，并交于采购人确认。（序号24）

3.培训：随时随地进行人员培训。在维护保养过程中,能够同时指导协助用户自己简单解决这些问题的方法。（序号25）

4.要求服务人员着装得体，经过岗前培训并通过信息管理中心考核后方可上岗。（序号26）

5.要求服务人员严格遵守医院相关制度。（序号27）

6.每天早会交流汇报前一日遗留问题，相互协助解决，建立日报表制度，做到来事有记录。每月需要安排一次例会沟通日常维护中存在的问题。（序号28）

8.涉及设备的出入必须有明确记录，有交接人员签名。（序号29）

9.建立知识库系统，做到凡有问题必有记录，增加处理故障能力，提高解决问题效率。（序号30）

10.中标人需要为技术人员提供技术服务所需要的专业设备及工具（需要时）：如电脑维修工具包、螺丝刀、主板测试卡、数字万用表、网线嵌等相关技术服务工具。（序号31）

11.安全与保密要求:中标人需与采购人签订安全保密协议，中标人所有参加运维人员均与采购人签订安全保密协议，并在工作中坚持保密原则，确保中标人及其员工严格规范执行各项保密制度，杜绝任何泄密事件的发生。（序号32）

（四）配套运维服务软件要求

1.为方便管理且提高运维效率，中标人须免费提供一套运维服务管理系统使用。（序号33）

2.“服务工单闭环管理”功能（序号34）

为了推进运维服务工作的电子化流程管理，实现运维服务工作服务流程全面规范化和标准化，提高工作效率，优化运维服务，从而提高维服务的效率和质量，使运维服务更上一个新的台阶。该运维服务管理系统需具备的功能应包括但不限于报修、派单、跟踪、结单、回访、报表分析等，支持系统备查，确保截图内容与实际系统功能完全一致。

3.“资产全生命周期闭环管理”功能（序号35）

为了实现资产全生命周期闭环管理，该运维服务管理系统需具备的功能应包括但不限于设备类型管理、设备信息管理、新增、变更、报废、查询、设备盘点等，支持系统备查，确保截图内容与实际系统功能完全一致。

**三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）**

采购包1：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 参数性质 | 类型 | 要求 |
| 1 | ★ | 交货时间 | 自开始服务之日起365日。 |
| 2 | ★ | 其他 | 服务期结束后，若采购人尚未确认新的服务单位，中标人须无条件根据采购人要求延长服务时间，但最多不超过2个月，服务期间每个月服务费用按照中标金额的8%进行结算。 |
| 3 | ★ | 交货地点 | 采购人指定地点 |
| 4 | ★ | 交货条件 | 通过采购人验收合格 |
| 5 | ★ | 是否邀请投标人验收 | 不邀请投标人验收 |
| 6 | ★ | 履约验收方式 | 1、期次1，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  2、期次2，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  3、期次3，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  4、期次4，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  5、期次5，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  6、期次6，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  7、期次7，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  8、期次8，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  9、期次9，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  10、期次10，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  11、期次11，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺  12、期次12，说明：每月服务达到招标文件要求及投标文件所响应的承诺 |
| 7 | ★ | 合同支付方式 | 1、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  2、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  3、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  4、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  5、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  6、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  7、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  8、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  9、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  10、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  11、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的8.00%  12、合同签订后，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后，达到付款条件起10日内，支付合同总金额的12.00% |
| 8 | ★ | 其他 | 支付说明：支付金额与比例按月结算，采购人根据中标人提供的正式发票、验收报告与付款申请单，均满足服务要求后10个工作日内向中标人支付前一个月服务费。逐月类推，直至双方合同结束。 商务要求第7项“合同支付方式”为电子平台固定模板，无法修改。本项目的“合同支付方式”以本条款为准。 |
| 9 | ★ | 履约保证金 | 不缴纳 |

其他商务要求

10、验收标准

10.1.试用期为一个月，采购人每月对中标人的工作进行综合考核评分，满分为100分，合格分为80分，考核内容包括人员着装、在岗情况、技术能力、操作规则、备品备件管理、服务态度、响应时间、设备返修率、服务满意度、服务投诉情况等（以医院现有运维软件维保APP对响应时间、到场时间、完成时间、完成反馈情况进行记录作为绩效考核表为考核依据）。试用期间，如果当月评分不足80分，采购人书面通知中标人并扣除当月服务费的20%，要求中标人提交服务整改方案，整改方案经采购人确认后，中标人按服务整改方案进行整改，整改后重新进行考核。若中标人整改后考核仍不合格，采购人有权单方面终止合同。

10.2.采购人根据月验收报告、月绩效考核表与中标人提供的正式发票、付款申请单均满足服务要求后向中标人支付相应费用。逐月类推，直至双方合同结束。

11、违约责任

11.1中标人若不按规定与采购人签订合同或者签订合同后不履行其投标承诺或者由于中标人自身原因造成无法履行合同的，均视为中标人违约,中标人还要承担相应的法律责任。给采购人造成损失的，还必须进行赔偿。

11.2在签订采购合同之后，中标人要求解除合同的，视为中标人违约，对采购人造成的损失的，中标人需支付相应的赔偿。

11.3在明确违约责任后，中标人应在接到书面通知书起七天内支付违约金、赔偿金等。

11.4其他未尽事宜，待采购人与中标人签订合同时，由双方协商订立。

**四、其他事项**

1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

无