**计算机及信息终端设备运维外包服务项目咨询论证用户需求书**

# 项目背景

随着医院信息化建设水平的不断提高和信息化应用的不断深入，医院信息化将从原来的基础平台搭建和基础维护管理（硬件）转变为医院核心业务系统（软件）的建设与管理，并依据国家医改的政策背景和智慧医院的整体框架进行信息化系统的规划和重构；未来医院信息化建设的主要目标将是提升两个满意度，一个是医护和管理人员的满意度；另一个是病人和公众的满意度。

南方科技大学医院是一所集急救、医疗、教学、科研、预防保健、康复为一体综合性医院，其IT系统的稳定运行尤为重要。通过IT运维服务外包，将日常工作量大、繁琐、复杂的桌面运维工作交与专业运维服务公司服务，使医院的信息部门人员有更多的时间着眼于医院信息化核心业务的建设，继而带动医院信息化的整体发展。通过服务外包并充分利用IT服务公司的团队技术优势、经验优势、成本优势等来帮助医院降低服务成本、改善服务质量、提高工作效率、提升公众满意度，更好地服务临床。

# 项目建设清单

计算机及信息终端设备运维外包服务项目如下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 需求内容 | 数量 | 单位 | 备注 | 服务年限 |
| 1 | 计算机运维服务 | 1 | 项 | 无 | 1年 |
| 2 | 打印机运维服务 | 1 | 项 | 无 |
| 3 | 其它信息终端维护服务 | 1 | 项 | 无 |
| 4 | 基础网络运维服务 | 1 | 项 | 无 |
| 5 | 定期设备保养服务 | 1 | 项 | 无 |
| 6 | 咨询规划服务 | 1 | 项 | 无 |
| 7 | 应急响应服务 | 1 | 项 | 无 |
| 8 | IT运维管理服务 | 1 | 项 | 无 |
| 9 | 机房巡检服务 | 1 | 项 | 无 |

# 项目建设内容

外包服务项目内容详细见下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 招标技术要求 |
| 1 | 运行维护范围 | 1.1、**计算机设备维护：**对医院现有约1600台各种型号台式计算机以及新大楼预计2025年底投入使用是将新增500台信创电脑(含笔记本、显示器)进行日常维护（不包含医疗专业系统的软硬件以及信息机房内服务器和网络等设备的维护）、故障修复、配件更换，以及在保期内电脑的维护管理服务，确保医院计算机故障及时修复和正常运行。 |
| 1.2、**打印机维护：**医院现有打印设备约900多台，新大楼预计２０２５年底投入使用，届时将新增约150台打印设备，综合实施智能运维、维护维修，保证医院所有打印设备的正常运行。 |
| 1.3、**其它信息终端维护：**对医院的PDA、移动护理车200余台设备，实施日常维护、故障修复、配件（不含移动护理车电池）更换（人为故意损坏或雷电，地震等不可抗力引起的损坏除外）等内容外包服务，以及在保期内PDA、移动护理车设备的维护管理，保证医院PDA、移动护理车的故障及时修复和正常运行。 |
| 1.4、**基础网络维护：**对医院的桌面端网络故障进行处理，包括如终端网络故障现场检查、IP错误、IP冲突等桌面网络的基础故障处理，以及机房、弱电间的日常网络设备巡检查等； |
| 1.5、**定期设备保养服务：**定期针对直接面向病患（如收费窗口，诊室）、承载业务交互的终端设备（如台式电脑、笔记本、瘦客户机、自助终端等），通过周期性、标准化的检查、维护、优化及安全加固，预防设备故障、保障运行稳定、延长使用寿命、提升用户体验的专业服务。 |
| 1.6、**咨询规划服务：**  1.6.1协助进行医院服务资产的全面梳理、帮助建立医院运维知识库，网络拓扑、资产明细、事件记录、设备互联情况等文档输出，提供保障系统稳定运行必要的技术资料；  1.6.2确保医院IT基础架构技术的合理性、实用性、安全性，给出整改优化建议，随时接受院方的技术咨询；  1.6.3对医院网络信息系统的需求变化与客户展开密切合作，协助对医院网络及信息系统进行完善的设计和实施；协助新系统上线部署与相关测试等。 |
| 1.7、应急响应服务：由于院方提供 7×24 小时公众服务，本项目要求服务方能对院方出现的偶发性严重硬件故障（如网络、服务器、存储）提供及时的应急响应服务。除现场驻点服务人员外，要求服务方要有较强的应急支撑技术团队，具备数据中心IT基础设施整体响应能力，确保遇到重大故障时能及时协助解决问题。 |
| **1.8、IT运维管理服务**：为了优化服务流程，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，本项目要求服务方按需为采购方免费提供一套IT运维服务管理系统，实现IT服务的全流程管理和服务质量保障，提供基于ITIL（信息技术基础架构库）管理标准的IT运维服务。通过部署管理系统，建立统一的工单服务平台。 |
| **1.9、机房巡检服务：**为了保障院方信息化设备的正常运行，要求服务商每日进行远程监控和每周现场巡检。检查机房环境，包括温湿度、清洁状况、消防设施。检查网络交换机、配线架等设备的指示灯状态和运行情况。发现异常（如设备宕机、环境过热）立即报警并协助处理。 |
| 2 | 运维方式及目标 | 2.1、本项目运行维护方式为：第三方服务商委派专业人员驻场运维，同时提供二线工程应急响应服务(按需到场)。 |
| 2.2、通过本外包服务项目，可充分保障医院的计算机、打印机、PDA等终端设备的正常运作。通过将运维工作外包给专业的IT服务公司，可实现运维工作的流程化、标准化以及运维数据的可视化，进而达到事前及时预防、事中准确控制、事后合理分析的总体运维目标 |
| 3 | 驻场人员配置 | 3.1、派遣4名专职技术人员驻场服务，按照医院的作息时间上下班考勤，工作日休息时间及节假日要有人值班(中午及晚间1人；节假日1人)。 |
| 3.2、专业技术人员做到有专业维护经验及相关资质，服务态度良好。 |
| 3.3、了解医院的基本业务，做到对医院的信息系统有基本的了解。 |
| 3.4、为做到规范管理，统一员工形象，现场服务人员赴现场处理故障时做到统一着装和配戴工牌（须印制服务单位标识)。 |
| 3.5、对于技术水平低、服务态度差、责任心不强的驻场服务人员，在院方提出更换要求下，需立即予以更换。 |
| 3.6、提供拟安排的4名驻场人员至少需具有1年以上“公立三级综合医院”同类项目服务经验。 |
| 3.7、提供的现场项目组长，至少具备3年以上医院IT运维工作经验。需具备计算机技术与软件专业技术资格（网络工程师）证书。 |
| 4 | 计算机运维服务 | 4.1、日常维护主要帮助操作人员解决因终端设备（计算机）故障、操作系统、办公软件、应用软件等在使用过程中遇到的问题，提供7x24小时服务。 |
| 4.2、当接到故障请求后不能通过远程指导解决时，提供15分钟内抵达现场处理，30分钟内不能解决问题时，协调使用备机更换（备机由医院提供）的服务。 |
| 4.3、提供对产生故障的电脑设备进行维修的服务，如不具备维修条件或遇到现场人员无法解决的故障时应送外维修。 |
| 4.4、提供有符合ITIL标准的服务规范，服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果的ITSM运维服务流程闭环管理。 |
| 4.5、提供重点部门（如急诊、门诊、收费处等窗口单位）特殊的响应机制，做到随叫随到，并有应急处理措施。 |
| 4.6、对于更换硬盘的故障情况，提供故障硬盘中资料需进行彻底清除或物理破坏，防止数据外泄。 |
| 4.7、提供协助信息科解决各类应用系统不能使用的常规问题，以及临床和门诊各科室HIS、LIS系统的升级安装。 |
| 4.8、提供协助解决或安装各科室的医疗辅助系统以及各医疗设备系统不能到现场，需要远程协助的问题。 |
| 4.9、服务启动后对全院资产进行清查，建立设备档案和变更登记，包括品牌、规格型号、配置、参数、使用科室、所在位置、使用人、用途等详细内容，每年年底协助资产管理人员对全院资产开展盘点工作。 |
| 4.10、提供负责报废设备的回收和报告，确保账册和实物一致，协助院方定期处理报废设备，报废设备的处理残值归院方所有。 |
| 5 | 其它信息终端维护服务 | 5.1、为全院约200台PDA、移动护理车提供日常维护，确保各科室PDA、移动护理车正常运行。维护内容包括院内所有PDA、移动护理车的硬件维修服务（含配件、人工以及保修期内可能涉及的返厂费用等，不含人为因素及不可抗力因素造成的损坏以及不含移动护理车电池更换）。 |
| 5.2、信息终端设备报废更新。为了保障全院信息设备终端设备良好的使用状态，对那些使用年限长，故障率高，耗材消耗大，维修成本高的信息终端设备进行报废更新，但报废必须符合医院的相关制度，且最终由医院计算机管理科室的技术人员确认；设备报废需确保账册和实物一致，报废设备的处理残值归医院所有。报废更新的设备由医院按规定进行采购，报废机器按院方固定资产报废流程进行报废。 |
| 6 | 基础网络运维服务 | 6.1、提供对医院机汇聚层以下的各类网络交换机及弱电间综合布线系统等进行定期巡查、基础故障处理。 |
| 6.2、提供对医院的网络综合布线系统进行基本的维护（主要包括:信息面板、网络模块、弱电间配线架的基础维护），发现问题及时上报。 |
| 6.3、提供对医院的桌面端网络故障处理，包括如终端网络故障现场检查、IP错误、掉线等桌面网络的基础故障处理。 |
| 6.4、其他桌面端网络故障处理，接到报修后作出基础判断，在经现场检查不能处理时立即转告或推送给采购方指定的相关授权技术人员处理。 |
| 6.5、现场人员不能解决的问题，即刻安排资深网络工程师2小时内到达现场，采取有效的措施尽快恢复网络正常运行。应急响应的资深网络工程师至少需具备华三或华为HCIP-WLAN（无线网工程师）、HCIA-Access（接入网工程师）、HCIP-Routing & Switching（路由交换工程师）三项网络技术资格证书。 |
| 7 | 定期设备保养服务 | 7.1、针对重点部门(急门诊收费处、医生办、院领导)提供终端设备定期保养服务，合同期内不少于2次，执行时间由双方协商确定： |
| 7.2、提供设备的硬件清洁及性能检测，预防设备故障，确保硬件工作健康； |
| 7.3、确保设备使用安全、规范化整理，进行设备维护保养时，酌情增派相应人员协助完成。 |
| 8 | 咨询规划服务 | 8.1、协助进行医院服务资产的全面梳理、帮助建立医院运维知识库，网络拓扑、资产明细、事件记录、设备互联情况等文档输出，提供保障系统稳定运行必要的技术资料； |
| 8.2、确保医院IT基础架构技术的合理性、实用性、安全性，给出整改优化建议，随时接受院方的技术咨询； |
| 8.3、对医院网络信息系统的需求变化与客户展开密切合作，协助对医院网络及信息系统进行完善的设计和实施；协助新系统上线部署与相关测试等。 |
| 9 | 应急响应服务 | 9.1、由于医院提供 7x24 小时公众服务，故重要级别很高。能对院方出现的偶发性严重硬件故障（网络、服务器、存储）提供应急响应服务，根据事件等级可提供远程加2小时上门服务时效。 |
| 9.2、提供除现场驻点服务人员外，有较强的应急支撑技术团队，协助解决现场服务人员不能解决的问题，为确保遇到重大故障能及时处理。 |
| 9.3、对于每次应急响应，提供现场资料保存，分析产生问题的原因，记录维护使用的方法、步骤和参数，制定防止类似问题发生的解决方法。 |
| 9.4、提供终端信息安全应急上门服务，上门服务人员具备较强的综合素质，至少具备华三或华为HCIA-Security（安全工程师）、HCIA-Access（接入网工程师）、HCIA-Cloud Computing（云计算工程师）、HCIA-Big Data（大数据工程师）的技术证书。 |
| 10 | IT运维管理服务 | 10.1、为优化服务流程，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，为院方免费提供一套IT运维服务管理系统，实现IT服务的全流程管理和服务质量保障，提供基于ITIL管理标准的IT运维服务。 |
| 10.2、提供成熟的正版软件，拥有自主知识产权或所有权的IT运维服务管理软件。 |
| 10.3、提供具备医疗行业的部署案例的IT运维服务管理软件。 |
| 10.4、在日常设备维护提供符合ITIL的服务标准和规范，做到服务有记录、过程可追溯、处理有结果。维护、更换、人员出勤有详细记录，按时提交巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。 |
| 10.5、文档管理及服务记录：严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量作为院方考核的重要依据。按时提交巡检报告、运维报告，发现问题及时整改。 |
| 10.6、定期对驻场服务人员进行与本项目维护内容相关的培训，包括项目运行维护工作流程、响应、技能及应急服务培训等，不断提升驻场人员综合能力。 |
| 10.7、提供完善的人员及服务监管机制，监管人员不定期对现场驻点情况进行巡查和工作指导，监管人员具有信息系统监理师资格证书或质量管理工程师资格证书。 |
| 10.8、提供1名ISO9001:2008质量管理系统内部审核员对流程和文档进行辅助管理，所有的服务记录和文档，均严格按照ISO9000质量标准执行。 |
| 11 | 机房巡检服务 | 服务范围： 各楼层弱电间、末端设备机房。 |
| 服务内容：  每日进行远程监控和每周现场巡检。  检查机房环境，包括温湿度、清洁状况、消防设施。  检查网络交换机、配线架等设备的指示灯状态和运行情况。  发现异常（如设备宕机、环境过热）立即报警并协助处理。 |

# 项目预算说明

根据建设内容给出项目申请预算表或给出市场询价报告(不限于其他医院类似项目的合同价，相关网站类似项目中标价或咨询相关厂家报价)。