**用户需求**

一、项目名称

广东省第二人民医院惠来医院网络硬件及信息化办公设施运维服务项目

二、供应商资格

1、必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人；

2、依法取得营业执照（或事业单位法人证书，或社会团体法人登记证书，或执业许可证）、组织机构代码证和税务登记证复印件（或者“三证合一”复印件）（加盖公章）。

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

4、不接受联合体报名。

5、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，不得同时参加本采购项目响应。

三、运维设备设施清单

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 设备设施名称 | 数量（单位） |
| 1 | 电脑 | 447台 |
| 2 | 打印机（复印机） | 339台 |

四、用户需求

**（一）服务范围**

计算机硬件设备及网络维护，主要包括现有的计算机、打印机（复印机）、网络设备等设备。

1. 计算机设备维护：包括电脑、笔记本电脑的硬件维护和网络故障排除。

2. 打印（复印）设备维护：包括打印机、复印机、多功能一体机的安装、配置、故障排除和耗材更换。

**（二） 服务内容**

1.设施清单内物品以及新增物品的日常运维服务;

①对设备硬件进行定期巡检和保养，以保障设备正常运行，要求提供定期巡检报告表。

②服务响应时间：接到故障报告后，20分钟内到场。

③故障处理时间：一般故障在4小时内解决，紧急故障在1小时内解决；缺少配件或设备损坏情况下，需与信息股相关人员说明原因，协商后可适当延长维护时间，并在后续定时汇报维护进展情况，直至故障修复。

④服务质量：确保网络畅通、设备稳定运行、系统安全可靠。

⑤软硬件的升级、更换、耗材更换。

⑥在对处于保修期内的故障设备，与设备厂家协调予以维修，并监督维修时效和质量。

⑦对处于保修期外的故障设备维修，如需要更换零星配件，由成交服务商采购原品牌或符合设备标准的配件，按照采购人要求，在相应的场地安装调试，原则上不得将设备带离医院（特别是带有存储功能的设备及配件），特殊情况，需征得信息股相关人员同意，记录备案后，方可带离。

⑧如设备出现重大故障、严重老化无法维修或达到报废标准的情况下，可向信息股相关人员说明情况，经信息股相关人员核实情况属实后，按流程记录、上报，再由采购人提供新设备进行更换。

2.网络运维服务：对电脑、网络打印机提供网络维护服务，规定时间内完成网络故障的分析和修复，在采购人授权下，进行终端设备的网络配置，调试，确保网络运行稳定可靠。

3.运维服务要求

（1）至少安排一名专职技术员实时与采购单位技术人员及时对接，解决各种技术问题，技术人员需具有至少3年以上专业运维经验，具有计算机应用与维护专业相关资格证的优先考虑。（提供技术人员工作履历表）。

（2）排除故障隐患，需要维修或更换部件的，需与采购人协商，由采购人决定是否进行维修或更换部件。

（3）成交的服务商登记每次维护服务情况，如实反映设备的运转情况，并由双方签字确认。

（4）成交服务商为采购人提供每月一小检，季度一大检的巡检服务；设立专门的电话、联系人。

**（三）服务目标**

1.保障软硬件的稳定性和可靠性；

2.保障软硬件的安全性和可恢复性；

3.故障的及时响应与修复；

4.采购单位相关人员的技术培训服务；

五、付款方式

采用季结支付方式，成交服务商进场服务并通过采购人复核（由医院信息股相关人员签收确认）后，凭开具的正规发票和采购人认可的各项资料复印件，在次季度首月前5个工作日内申请支付。

六、验收要求

采购人按照采购合同规定的技术、服务标准组织对中标服务商履约情况进行验收。

七、报价要求

报价采取含税总价包干的形式，总报价应包括各种人力成本、配件成本、税费、交通及合同实施过程中的所有费用。

八、服务年限

一年。