**计算机及信息终端设备**

**运维外包服务用户需求书**

# 项目背景

目前，医院信息科IT设备维护人员配备较少，除日常终端电脑故障响应之外，维护人员还需承担机房设备维护、弱电间网络设备维护、巡检、会议室技术支持、终端设备基础维修、信息安全等级保护体系建设等繁杂事宜。通过IT运维服务外包，可以将日常工作量大、繁琐、复杂的桌面运维工作外包，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。

# 项目服务内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务内容说明 |
| 1 | 驻场桌面运维 | 1.1提供驻场运维人员3人，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，提供统一报障电话，电话24小时保持通畅（多线），并安排专人接听。 1.2接到故障请求后不能通过远程指导解决时，15分钟内抵达现场处理，30分钟内不能解决问题时，应协调使用备机更换（备机由医院提供）。1.3负责约1600台各类电脑设备维护、维修、桌面支持，计算机维护包括临床科室计算机故障现场检修维护以及计算机的配件安装、调试、保养，计算机的主要配件（主板、CPU、电源、显示卡、内存、硬盘，人为故意损坏或雷电，地震、水灾、火灾等不可抗力引起的损坏除外），不包含医院专业设备、信息机房内服务器、存储、网络和监控等设备的维护。1.4计算机配套的显示器维护，包括显示器的现场维护及硬件维修、保养（含显示器配件、人工以及保修期内可能涉及的返厂费用等）1.5为临床提供正常稳定工作平台，对使用年限长，故障率高，维修成本高的计算机主机、显示器可进行报废更新，但报废必须符合医院的相关制度，且最终由院方计算机技术人员确认。1.6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。1.7对于更换硬盘的故障情况，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。1.8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。1.9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供应商不能到现场需要远程协助的问题。1.10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。 |
| 2 | 移动终端维修 | 2.1为全院约200台PDA及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）。 |
| 3 | 基础网络维护服务 | 3.1对医院汇聚层及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。3.2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。3.3 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。3.4 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应立即转告或推送给采购方指定的相关授权技术人员处理。 |
| 4 | 咨询规划服务 | 4.1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；4.2 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；4.3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。 |
| 5 | 应急响应服务 | 5.1由于医院提供 7x24 小时公众服务，故重要级别很高。要求服务商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。5.2除现场驻点服务人员外，要求服务商要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。5.3要求服务商具备数据中心IT基础设施整体响应能力，应具备IT设备主流厂商的原厂认证服务能力，需提供主流IT厂商原厂认证服务商资质。5.4对于每次应急响应，服务商应保存现场资料，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。5.5要求配备1名技术总监对驻场人员定期进行定向技术支持，该人员需具备省级人力资源和社会保障厅签发的信息系统项目管理师（高级）资格证书及微软MCSE资格证书。 |
| 6 | IT运维管理服务 | 6.1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。通过部署管理系统，建立统一的工单服务平台。 |