佛山市第三人民医院终端硬件运维外包服务需求

服务内容

1、对全院电脑打印机及其周边设备进行维护，保障电脑及其周边设备能够正常工作。

2、须在工作日指派 1 名资深服务技术服务工程师进行现场值守服务，负责对现场设备运行状态进行日常系统及应用安装、监视、管理和维护以及工作终端的管理和维护，定期进行系统优化，打补丁、查杀病毒等一般维护。

3、每季度派资深网络工程师现场值守 1 天，对全院内外网网络安全监测、管理、维护、优化，巡检网络情况。

4、负责内外新网络设备接入，按照安全管理要求配置网络设备。

5、负责 13 楼机房理线优化，标签整理。

6、须向院方提供每周五天*7 小时故障响应服务，具体包括：维护期内提供电话、传真、电子邮件等方式的咨询和支持服务。主要系统设备出现故障时，15 分钟内响应，如需更换、维修硬件其费用另计。

7、当遇到重大活动需要提供临时保障服务时，维护团队须在需要保障服务的前三天进驻现场，并对所有设备进行临时性安全检查，排除安全隐患，以做到万无一失。

8、每天的维护时间：周一至周六（上午 8:00－12:00，下午 2:30－5:30）。

医院管理要求

1、院方有权监督维保公司合法经营管理，有权依据公正的原则，对信息中心经营管理进行考核、奖惩、审计或提出书面整改意见。院方管理部门有权监督、指导维保公司工作人员的日常工作和行为。

2、院方有义务为维护业务正常开展提供所需的管理政策、工作资源支持和协同，保证维保公司工作人员正常履行服务项目。

3、院方有权依据维保公司经营业务，并参照合同规范，定期进行质量考核，

三院运维外包服务需求

至少每季进行一次到现场的检查，重点检查维保公司的公司证照及诚信经营情况、人员资质、受训情况、健康证明等并做好考核记录，考核结果将作为合同修订、终止或续约的重要参考数据。

4、院方应按时向维保公司结付各项维保公司应收款项，非合理拖延，每逾期 1 日需支付维保公司应收款 1‰的滞纳金。

维保公司的权利与义务

1、维保公司必须严格遵守国家法律法规和院方的《外包管理办法》及院方的管理规章制度，维保公司维护团队的员工应保证用户方电脑及其周边设备运行正常，保证用户方各类信息化系统运行正常，并接受院方相关管理部门的监督，对院方提出的改进意见和建议应当予以采纳。

2、维保公司维护团队应对完成整个服务项目提出相应的实施方案，包括：维护服务的需求分析、具体维护服务措施、应急维修时间安排以及维修服务收费标准等。

3、维保公司须为用户方建立设备维护档案，并严格保守用户方机密，配合用户方数据信息的安全使用。维保公司派驻在院方之工作人员应遵守院方信息安全相关规定，使用符合院方规定之安全控管措施及作业程序，并至院方信息部填写保密保证书。

4、维保公司须对其在服务区域内从事信息系统运行、维护的工作人员，统一建立档案进行管理，电子档案需报院方备案，每季度有无变动均需更新。维保公司进行信息系统之安全、设定及维护等相关工作时，应注意信息安全之防护措施，并确实要求维保公司派驻工作人员遵守保密规定，如因作业需要而知悉院方病患个人资料、相关程序及其档案、媒体等，应绝对保守机密并遵守相关法律规定，且不得擅自留存、备份、篡改、贩卖及对任何第三人揭露。如有违反时，应由维保公司与行为人连带负一切法律上责任，该行为人离职后亦同。

5、维保公司所提供的维护团队工作人员与院方之间没有任何劳动用工关系和雇佣关系，工作人员的服务收入及工资福利由维保公司与其协商确定，维保公司与其工作人员之间的争议纠纷与院方无关，由维保公司自行承担一切责任，若维保公司拖欠劳动者报酬超过一个月的，院方有权解除本合同，且不退回已收取

三院运维外包服务需求

的保证金。

6、维保公司派驻从事信息系统运行、维护的工作人员应定期接受健康体检（需含胸部 X 光检查、乙肝检查），并将体检报告提交给院方建档审查，对于维保公司派驻工作场所从事特别危害健康的工作人员，须向院方提供相关检查报告复印件以备审查。

7、维保公司应积极组织工作人员参加岗位培训和岗前考核，所有工作人员应经培训考核合格后上岗，维保公司工作人员提供服务时应佩戴维保公司单位统一证件，并着统一工作服。维保公司需定期进行消防知识的培训，培训记录需定期提交给院方建档管理。

8、若维保公司的质量考核未达标（见附件一），院方有权责令维保公司限期内作出整改，若维保公司拒不整改或者在整改后质量考核仍未达标，院方有权解除本合同，维保公司所交纳的保证金等相关费用不予退还。

9、维保公司保证在合同履行期内除不可抗力因素外不得临时中断服务，若维保公司因故需暂时中断服务，需提前三十日向院方提交书面申请以及应急预案或临时替代机制，并经院方审批后同意，如有违反上述规定，服务每中断一日，维保公司需按合同价款的千分之三向院方交纳违约金，若中断服务造成院方损失，院方有权要求维保公司承担损害赔偿责任。

10、维保公司保证遵守患者隐私权保护的有关规定，在工作场所得悉就患者的隐私，不得以院方名义向第三方泄露、宣扬。

11、维保公司保证不得为患者及家属介绍药品、健康或保健品的有酬的中介。

12、维保公司人员应严格遵守相关服务工作规范，严格履行本职，保证服务质量，不断提高专业技能和素质，满足院方的发展要求。

13、维保公司在履行服务过程中与院方员工、患者产生争议，或发生员工、患者向院方投诉、抱怨等事项，该争议事项需由院方及维保公司共同处理，商讨解决方案，维保公司不得未经告知院方单方面进行处理。

14、协议期间，未经院方同意，维保公司不得将本业务分包、转包，不得以“信息中心”名义对外融资或提供担保。

云虎资维外包服务需求

维保公司服务范围：

1）采购人所有计算机及其外围设备的日常硬件维护，操作系统、应用软件的安装、维护和故障排除，色带架、硒鼓、墨盒的安装、色带的更换。

2）硬件的安装和更换（CPU、主板、内存、显卡、声卡、电源等，均在中标公司采购，硬件更换费用由采购人承担，与中标公司月结，不包含在硬件维护外包合同）

3）采购人所有电脑的正常网络访问，包括网络模块的安装、维护，网线的正常连接，电脑的联网调试。（网络模块及网线等网络耗材均在中标公司采购，费用由采购人承担，与中标公司月结，不包含在硬件维护外包合同）

4）对采购人使用的专用软件，维保公司维护工程师在征得采购人批准，培训合格后，担负安装和调试的工作。

5）保修期内的设备，负责联系供应厂商，督促修理和验收。

6）过保设备的板级维修和芯片级维修（均由中标公司代为送修，维修费用由采购人承担，与中标公司月结，不包含在硬件维护外包合同；无维修配件或达五年使用期限的交由采购人专人处理）。

7）维保公司对采购人的电脑每年提供一次保养和清洁服务。

8）维保公司对采购人的针式打印机、扫描仪每季度提供一次保养和清洁服务。

9）当遇突发、群发电脑故障而派驻维护工程师无法独力解决时，维保公司在接到通知后半小时内需派出其他技术员到场解决故障。

维保服务标准：

保证用户电脑设备运行正常，在网络通畅的条件下，能登录到 HIS 系统、Internet；为院方建立设备维护档案，按用户要求填报并录入维护清单，每月向采购人提交维护量数据，严格保守用户机密，配合用户数据信息的安全使用。

三院运维外包服务需求

工作时间

周一至周六 8:00～12:00，14:30～17:30，可按客户要求值班并由客户安排补休。如遇特殊情况，按用户要求，顺延维护工作时间。如遇问题须及时告知用户。

故障处理流程

保障电话由计算机中心硬件维护部门接听，并进行故障分析判定等准备工作，若属硬件维护外包服务范围，则通知硬件外包服务人员进行故障处理。院内单位原则上不超过 10 分钟。若无法及时赶到，硬件外包服务人员需友好协商到达时间，并在协商好的时间范围内去到故障现场解决故障。特殊情况下，启用备机或系统应急预案，保证在规定的恢复时间内恢复运行。

故障定义

设备（元件、零件、部件、产品或系统）因某种原因丧失规定功能的现象。

故障分类

按故障发生、发展的过程分类

1. 突发性故障

故障发生之前没有明显的可察征兆，具有较大的破坏性。

2. 渐发性故障

故障的发生一般与磨损、腐蚀、疲劳等密切相关，其特点是：

故障一般发生在元器件有效寿命的后期；

有规律，可以预防；

发生概率与设备运转时间有关。

按故障的性质分类

1. 自然故障：设备自身原因造成。
2. 人为故障：操作使用不当或意外原因。

三院运维外包服务需求

故障定级

一级：影响范围大、涉及多部门的，属于主干性、出口性和核心区的网络和设备；

二级：属于单个部门，情况严重，但不影响其它部门的运作。

三级：只是某些服务受到影响；

四级：属于个别用户的问题。

根据上述故障级别，一、二级故障需立即通报各相关主管部门及领导，并通知硬件外包服务公司进入紧急状态全力调动应急资源迅速处理；三、四级故障在不影响用户工作的前提下 1 小时内处理完毕；一、二级故障处理完毕二个工作日内，提供“故障分析报告”和“故障处理报告”，并签字盖印章，提交给相关主管部门备案。对于每一单维护请求，都要记录入库，记录信息包括时间、服务请求部门、请求人、维护工程师、服务内容、设备状态、更换零件及耗材等，以便跟踪工作的处理进度，落实维护请求是否被切实处理。

驻点技术人员要求

1） 固定常驻技术人员 1 人，大专学历以上相关硬件维护工作经验不少于 1 年，中专学历以上硬件维护工作经验不少于 3 年。

2）为了工作的连续性，驻点技术人员不允许频繁更换，一次工作周期不少于三个月，更换驻点技术人员必须提早 30 天通知院方，确保做好交接工作。

3)网络运维

相关 IT 服务报表管理服务

每月提供有关服务报表，包括以下所列几类报表：

服务报表

设备“安装/迁移/升级/变更服务”类报表

其他按我院要求提供月报表

维保公司需有专门的项目经理和我院回顾月报表，分析报表、故障处理报

三院运维外包服务清单

告，机器安装验收表、月巡查报表、跟进并解决问题，月服务分析报告，改进方案及服务标准。

信息安全及保密条款（医院保密协议）

1)不得以任何方式、通过任何渠道向外界/第三方泄露本公司的任何数据及信息。
2)未经本公司授权许可，严禁对电脑设备中保存的数据、文字资料、图片资料及所有其他文档资料作修改、添加、删除、拷贝、电子邮件发送、打印等处理。
3)未经本公司书面授权许可，严禁将电脑主机、电脑硬磁盘等带离本公司。
4)驻场外包服务工程师需要签订相关保密协议。

违约处理

处理标准：

每月 IT 服务 KPI 不能达到以下要求的（第一时间解决率 70%，电话接通率 85%，用户满意度 95%，SLA 内完成率 95%），每一项不能达标者，月 IT 服务外包费用全款扣除 5%，照此递推。

参考标准：

参考每月提交的 IT 外包服务报表。

三院运维外包服务需求

附件一：信息外包维护质量考核表

被考核人：	考核人：	考核时间：

考核项目标准(各项考核分数计算请见备注说明)	**考核分数标准**	**被考核人自评分数**	**信息科考核分数**
1.完成外包人员每月教育训练课程时数比率 100%。	20		
2.运维工作完成质量达标率 95%。	40		
3.运维工作满意度抽查 80 分。	20		
4.设备每月保养完成率 100%。	20		

考核总分数		**□优秀 □合格 □不合格** (考核总分)=90 分优秀，>=80 分为合格，<80 分为不合格）
改进建议		
签名	被考核人： 考核人：	

三院运维外包服务需求

备注说明：

1. 完成外包人员每月教育训练课程时数比率：乙方外包人员每月按甲方安排进行课程培训，每月考核分数=20×每月实际上课时数/每月应上课时数
2. 依据每月维护记录表检查工作完成情况，总分 40 分，如有未完成项扣 1 分，被投诉扣 5 分
3. 依据维护记录表随机抽查一定数目调查服务满意度。分数：普通 1 分、满意 4 分、非常满意 5 分、不满意 0 分、待改进 0 分，每月加总平均计分大于等于 80 分时，则当月考核分数 20 分；若服务满意度评分低于 80 分时，当月考核分数=20×〔1-(80-服务满意评分)/80〕。
4. 设备每月应完成 1 次保养，其完成率=每月实际完成保养次数/每月应完成保养次数=100%，则当月考核分数为 20 分；若完成率低于 100%时，当月考核分数×(每月实际完成保养次数/每月应完成保养次数)。
5. 每月先由乙方进行自评考核,再由甲方进行维护质量考核。
6. 甲方应于考核总分数低于 79(含)分以下时，须填写改进建议。乙方应于 1 个月内按甲方提出的改进建议进行调整,否则按合同相关条款执行处理。

三院运维外包服务需求

业务科室服务评价

被评价人：	评价科室：		评价时间：	
服务响应及时性	10 分钟 □	20 分钟 □	30 分钟□	大于 30 分钟□
服务有效性	现场解决□	延时解决□	不能解决□	其他 □
服务态度	好 □	较好 □	一般 □	不好 □
设备维护保养	好 □	较好 □	一般 □	不好 □
技术水平	好 □	较好 □	一般 □	不好 □
服务质量	好 □	较好 □	一般 □	不好 □
沟通能力	好 □	较好 □	一般 □	不好 □

三院运维外包服务需求