**2025年全院硬件及网络维保参数**

1. 电脑及办公设备维护范围及内容：

对全院两个院区的所有电脑（工作站、台式机、笔记本）、办公设备（打印机、传真机、扫描仪、办公UPS、会议设备）、住院清单自助打印机的日常维护等信息化设备设备进行现场维护、维修服务。南北院各提供2台备用机电脑。

网络系统流量分析和系统运行状态监控，保障院内所有计算机及设备的网络畅通，实施病毒防范和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全;负责网络配线间管理。

1. 电脑及办公设备硬件故障维修。

（1）硬件损坏的检测维修或更换。（2）硬件的更换和维修，除确需更换的键盘、鼠标、硬盘、主板、显示器外，所有配件费、维修费均包含在投标总价中，医院不再另行支付任何费用。

1. 电脑及办公设备软件故障维修。

（1）系统软件、硬件升级。（2）系统数据备份/恢复。（3）电脑外设的安装调试。（4）系统安装调试。（5）系统高危漏洞、严重补丁、最新病毒紧急通知、更新。（6）新电脑安装，安装电脑或打印机等设备时要配送至使用科室。

1. 维护方式：

维护分为日常和应急维修两部分。

日常工作如下：

1. 硬件维护：检查PC硬件运作状态；传真机检查收、发传真状态；检查UPS断电供电状态。
2. 软件、系统维护：检查PC系统进程数量、内存和CPU工作消耗状态；检查系统补丁更新情况，安装需要安装的系统补丁；日常维护利用甲方休息时间进行。
3. 涉密办公设备维护规范：涉及保密PC、笔记本等设备维修、检测，必须有该部门人员陪同；软件维护、安装等处理在该部门办公室完成，如果需要拿回信息科维修，必须先把所有文件、资料备份出来，并由该部门主管同意再拿走；需要拿出医院范围维修、保修，则必须拆卸磁盘后才能离开医院范围；一般电脑需进行硬件维修、更换、保修等维护，如果需要拿回信息科维修，必须先把所有文件、资料备份出来，并由该部门主管同意再拿走；硬盘故障更换，必须要使用人进行数据备份，故障磁盘必须交回信息科，并对硬盘进行物理破坏或数据填零清空处理，才能进行报废、转其他用途或封存处理；重装系统，需要使用人在场进行监督，维护人员只能对C盘进行操作，先由使用人对C盘数据进行备份，再由维护人员对C盘进行系统重装，系统GHOST只能使用信息科指定软件，并且重装系统过程中不能涉及对其他分区文件打开、移动、删除、增加等形式操作；维修过程中，由于涉及到软件测试、软件故障修复等原因要打开、移动、增加、修改、删除涉密文档等动作，必须由使用人进行，维护人员只能从旁指导。
4. 其他工作：维修员应在月末或季度末提交办公设备巡检报告，并每月自行统计IT维修服务登记表的统计情况，自行提交月度工作总结，并已邮件方式提交到甲乙双方负责人。
5. 应急维修主要工作如下：

5.1、处理紧急故障，包括：PC和笔记本系统、软件等类型故障；

5.2、传真机、扫描仪、UPS硬件故障处理；应急维修必须严格按照涉密办公设备维护规范进行

5.3、对保修期内办公设备硬件故障，协助信息科向相关售后厂商报修和跟进。对保修期外硬件故障，现场测试或带出院外测试，必须二天内出具检测情况和维修建议书给信息科。

5.4、每星期监督微软、360等安全公告，如果有系统关键性、严重性漏洞和补丁出现（以微软公告为准），提供相关危害性报告到IT部，可以是书面、电子邮件等形式，并密切留意厂家提供的相关补丁文件。

5.5、每星期监督瑞星、江民、金山等大型防病毒软件厂商病毒公告，发现新病毒、木马等，要尽快提供详细报告到信息科，可以是书面、电子邮件等形式，以进行病毒库升级。

5.6、应急处理完成后，相关故障情况、处理情况、部门、使用人等每天统计报表反馈到信息科相关负责人。

5.7、一般网络故障检测、处理。

5.8、一般网络及安全设备协助进行故障检测、处理。

5.9、协助网络设备设置备份。

5.10、协助进行网络节点和线路故障检测。

5.11、协助进行服务器硬件故障判断、排除；服务器系统故障修复、重新安装、安全配置。

1. 服务要求：
2. 拟派团队：派驻4名技术人员在医院信息科提供办公场地上班（南、北院区各2名），由信息科负责考勤，周一至周五南、北院区各2名技术人员上班，周六、周日南、北院区各1名技术人员上班。
3. 维保单位为本项目配备的项目负责人（南、北院区各一人）： 具有人社部门或工信部门颁发的信息技术应用创新专业人员运维工程师或人社部门或工信部门颁发的高级弱电系统工程师。
4. 工作时间：周一至周日8:20-17:30驻地服务，并提供7\*24小时服务，节假日保证正常值班。
5. PC、笔记本应急维修完成后，由使用者进行功能性测试并确认是否能正常使用。
6. 办公设备应急维修后，由使用者测试打印质量。
7. 对电脑及办公设备的日常维护由信息科维修服务登记。
8. 未列明维修规范按照信息科现有规章制度、管理制度进行。
9. 乙方如因人员临时调动需提前一个工作日向甲方提出，如需长期更换人员需由甲方同意后执行。如乙方提供人员服务质量不及格，甲方有权要求更换人员上岗。
10. 必须服从甲方的工作安排，不得无合理理由拒绝执行，需有质量的完成工作。
11. 为提高南北院区维护效率，及时处理驻点的设备送修和取回、节假日设备维修保障等事宜，维保公司需提供维护车辆（车型不限），合同期内使用权归招标方，车辆所产生的费用由维保公司支付，院方不再另行支付车辆任何费用，车辆停放在驻点。驾驶员负责保管该车辆，驾驶员由其中1名技术人员兼任。(提供车辆行驶证复印件、车辆保险证明)。
12. 按相关法律法规要求：维保公司必须给派驻人员缴纳社保、工伤险、生育险。维保公司结算维保费用时需提供相关缴纳证明，无证明材料不予结款。因此产生的劳务纠纷与院方无关。
13. 维保年限：2年。