

第五章 采购需求

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求

(一) 采购标的需实现的功能或者目标

随着首都医科大学附属北京口腔医院新院区将于 2024 年 12 月开业，新院区建筑面积将由原来的 3.4 万平方米扩充到超过 13 万平方米，导致运维面积范围扩大几倍，同时为保证新院区设备及系统的高效可用，提高售后响应能力，预计扩充运维范围，桌面运维工作将需要完成桌面电脑、打印机、扫描器、条码机、叫号类显示屏幕、信息发布类显示屏幕、会议室音视频设备等售后运维服务。口腔医院信息化工作不断发展，信息系统已经成为医院日常工作必不可少的技术支撑环境，信息系统桌面终端设备运维服务工作需要更加强，通过远程及现场形式解决计算机故障、网络故障及系统维护、硬件/软件的安装与故障排查，保障医院 IT 环境的正常运行。

(二) 为落实政府采购政策需满足的要求

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务为小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）

2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，且所投产品为小型或微型企业生产的，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。

3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政

府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交投标人为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

4. 鼓励节能政策：投标人的投标产品属于财政部、发展改革委公布的“节能产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书。国家确定的认证机构和节能产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

5. 鼓励环保政策：投标人的投标产品属于财政部、生态环境部公布的“环境标志产品政府采购品目清单”范围的，投标人需提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书。国家确定的认证机构和环境标志产品获证产品信息可从市场监管总局组建的节能产品、环境标志产品认证结果信息发布平台或中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）建立的认证结果信息发布平台链接中查询下载。

二、采购标的需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

参照《国家信息化发展战略纲要》、《“十三五”国家信息化规划》和《国家标准化体系建设发展规划（2016—2020 年）》、（GB/T 22239-2008）中相关要求执行。

三、采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间和地点

（一）采购标的的数量

包号	品目号	标的名称	数量	简要技术需求或服务要求
1	1-1	终端运维外包服务	1 项	详见第五章《采购需求》

（二）采购项目交付或者实施的时间和地点：

1. 采购项目（标的）交付的时间：签订合同后一年。
2. 采购项目（标的）交付的地点：首都医科大学附属北京口腔医院指定地点。

四、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

（一）采购标的需满足的服务标准、效率要求

1、投标人应提供实时在线的客户服务，具备灵活多样的通讯手段，提供 7×24 小时响应服务。服务对象为北京友谊医院。

（二）采购标的需满足的服务期限要求

服务期限：自合同签字之日起生效，有效期一年。

五、采购标的验收标准

1、每年度末对运维服务商的服务做考核，考核通过后，继续执行下一年度服务；考核不通过，则终止服务，重新选择其他服务商。

六、采购标的的其他技术、服务等要求

1. 人员及数量

（1）乙方需提供至少 1 名项目经理、IT 技术服务人员(以下简称驻场人员)不少于 7 名。项目经理负责管理运维期间的人员管理，项目经理需具有从事桌面运维项目、系统集成、安装调试、维护管理等相关工作三年以上经验，所派驻场人员要求必须为正式员工，不得是临时聘用或劳务派遣人员,需提供员工在本公司劳动合同。

（2）乙方指定项目负责人，组建本项目服务团队，团队成员更换必须经信息中心批准。乙方驻场人员的工资和待遇由乙方单位负责分配。

（3）乙方在甲方工作的驻场人员属于乙方派遣工作人员，乙方应与派遣人员建立合法劳动用工关系，缴纳相应保险，承担雇主责任，并提供劳动用工关系证明交甲方备案。

2. 运维服务工作内容

（1）运维热线及现场支持

驻场人员负责接听报障电话，提供技术支持和咨询服务；对热线中不能解决的故障，接到用户故障报修后 5 分钟内响应，60 分钟内处理完毕。每个工单处理完毕后，填写运维记录，定期做工单的统计和故障分析。

（2）终端设备硬件运维

派驻专业硬件维修工程师在现场进行服务，需为口腔医院的桌面终端设备：计算机主机、各类打印机、扫描器、条码机、叫号类显示屏幕、信息发布类显示屏幕、会议室音视频设备等信息系统桌面终端设备提供硬件维修服务。

负责终端用户的桌面 IT 设备的调试与维修；

负责终端用户的桌面 IT 设备向原厂售后进行报修并跟踪处理情况；

(3) 桌面终端系统环境运维

派驻技术工程师对用户进行桌面系统运行保障，在指定服务地点现场支持响应、持续不间断服务。严格按照医院规定进行安装。

操作系统运维

计算机操作系统故障维护，包括：计算机无法启动、无法进入系统、运行速度缓慢、经常死机等常见故障。

计算机运行环境新装、重装、安装操作系统、桌面管理软件、防病毒软件、系统补丁及修复、粘贴准入标签等。

工具软件安装运维

安装 Office、WinRaR、PDF、输入法等常用办公类软件；

浏览器、电子邮箱、客户端网络等参数设置。

外设软件安装及配置环境

- IT 桌面终端设备的新安装、配置服务；

安装各类桌面终端设备的驱动程序。

终端应用软件环境运维

负责医院的门诊楼、科教楼、病房楼等办公等系统应用软件运维及安装调试工作。

(4) 终端网络维护

1) 处理终端常见基本网络问题；

2) 解决故障范围：本地网络端口至终端（包括物理网口、网线、网卡硬件、驱动程序、系统网络配置）；

3) 配备专业故障检测工具，判断故障类型（不在负责范围内的事宜转相关人员解决）；

4) 局域网的调试与安装（IP 地址设置、桌面管理软件安装等）；

5) 完成终端正常运行所需的本地网络相关工作。

(5) 终端杀毒

每季度定期监测终端电脑病毒，安装医院指定的杀毒软件及操作系统补丁修复等，通过桌面管理软件监测终端计算机病毒情况，管理终端设备。如有病毒疫情发作，或者有上级部门要求，应及时配合信息管理中心人员安排查杀病毒。

(6) 维修主机除尘

运维项目组提供院内维修电脑主机除尘服务（针对使用年限超 2 年以上的设备），维修设备送回科室前均需做清洁保养工作。

(7) 会议技术支持

医院院内会议室报告厅会议技术支持，需安排 1 名工程师负责会前连接网络及设备调试；会议开始前到现场做技术支持，直至会议结束。

(8) 临时用工

1) 因科室搬家或其他突发的临时性工作，项目组安排后备人员，在规定时间内完成各类电脑环境安装、各类打印机等桌面终端设备的拆卸、安装、调试、部署就位，网络连通；保障科室工作正常运行；

2) 配合医院按规定时间完成重要系统批量升级、各类检查任务的设备或网络巡检等工作。

(9) 终端 IT 设备与运维管理

1) 协助清查和建立信息管理中心的 IT 设备的基本配置档案记录，如：计算机名、设备名称、型号、配置、IP 地址、所在科室、位置、电话、设备使用年限等信息台账，并根据使用年限定期协助信息中心提出更新建议；

2) 终端运维项目组备机管理（台式电脑、打印机备机由信息中心提供）；

3) 制定运维管理制度、规范运维服务流程；

4) 制作运维工作表单、运维工作手册；

5) 提交运维记录、故障分析报表、满意度调查表；

6) 建立运维管理文档，定期向医院提交如下运维文档：

序号	文档名称	内容	周期	备注
1	运维日志	每天运维过程中的事件记录，如工单记录等。	每天	可不定期检查
2	运维周例会	总结本周系统运维情况，分析运维过程中出现的问题，制定下周工作计划。	每周	项目经理统计工作量
3	半年度工作总结	总结半年度系统运维情况和服务考核指标完成情况。	每半年	提交文档
4	年终工作总结	总结全年系统运维情况和服务考核指标	每年	提交文档

		完成情况。		
5	配置信息	IT 基础设施系统各系统（设备），如 IP、网络等设备的配置信息。定期备份，并向信息管理中心备案。	不定期	变更后提交新版
6	技术文档	IT 基础设施各类技术文档，如网络、IP 地址分配、支持和管理的系统信息等。	不定期	变更后提交新版

(10) 自助机运维支持

协助处理简单自助机硬件故障, 如吞卡，卡纸，加纸。

(11) 正版化安装管理

正版化软件（操作系统、办公软件、杀毒软件）及检查工具安装、软件信息统计、软件台账、检查资料准备。

依照上级部门软件正版化检查政策要求，完成采购人全院 1200 台电脑的台账梳理工作，按照正版化检查要求逐台进行操作系统、办公软件、杀毒软件、正版化检查工具安装，激活。确保所有软件非 1 个月内突击安装，配合完善检查资料。梳理并建立 1200 台电脑台账，登记设备位置、使用人、设备配置、设备名称、操作系统、办公软件、杀毒软件、pdf 软件版本等信息，同时对安装了盗版软件的电脑进行处理。

梳理院内人员信息，制作院内组织架构表，上传至检查工具内，配合完成后续文档梳理、宣传培训等工作。

服务期内需免费提供正版软件资源管理平台供我院以私有云架构安全方式实现本地部署，保证系统在内网运行安全。激活客户端免安装，直接运行；满足管理院内 APP 等。提供软件下载、补丁更新、软件激活、密钥封装、数据统计、软件使用报告等，以及平台使用帮助、常见问题库、使用技巧、操作日志。

3. 工作时间

工作时间与医院工作时间一致。（含节假日）。

如需加班，按甲方规定执行。加班费由乙方承担。

4. 工作地点

在首都医科大学附属北京口腔医院院内，每位驻场人员的工作岗位具体由甲方安排。

5. 服务协议期限

自合同签订之日起生效，有效期一年。

6. 服务内容和形式

(1) 乙方派驻甲方工作的 IT 专业技术人员工作以 IT 设备硬件检测和一般维修为主，负责在医院的科室现场工作，对一般问题进行维修和调整，对现场无法解决故障的机器，要及时用甲方自备设备进行更换。对需要送修的设备，通知甲方主管人员及时送修。

(2) 驻场人员还要根据甲方需要和安排，积极参与信息中心的其他各项工作做到及时、准确、周到、热情地完成工作。

(3) 对乙方驻场工作人员服务态度或质量产生的纠纷，甲方有权给予相应的处罚，相关费用从服务费中直接扣除

7. 供应商职责

(1) 按照相关技术标准规范，保质、按时完成各项服务内容；

(2) 指定项目负责人，组建本项目服务团队，团队成员更换必须经信息中心批准；

(3) 组建相应的技术支持队伍，做好相应运行维护服务；

(4) 项目须鉴定保密协议，严格做好采购方信息保密工作；

(5) 严格遵守我院信息中心各项管理规定和规范；

(6) 不得侵害其它第三方的软件著作权，财产权和名誉权。否则供应商应承担由此产生的一切后果，采购方不承担任何责任。

8. 保密要求

严格保守客户信息，不得拷贝、存储、泄露、倒卖客户信息、网络信息、技术资料等，严格保密工作。及时处理信息化软硬件问题隐患，确保采购人办公环境安全稳定。

根据国家保密局令第 16 号《科学技术保密规定》，人员在项目实施过程中及项目完成以后，均需按要求做好相关信息和资料的保密工作。