**首都医科大学附属北京胸科医院IT桌面运维项目需求说明**

为确保北京胸科医院能够向患者提供高质量的医疗服务，保障业务能够不间断、安全稳定地开展，拟采用院内招标的方式采购驻场运维服务。运维范围涵盖医院所有计算机、打印机、复印机、传真机及多媒体等设备的日常维护维修服务，首都医科大学附属北京胸科医院共有常用办公设备1700台左右，其中计算机1000余台（使用年限6年内的有40%、6-8年的有35%、8-10年以上的有25%），打印机700余台（使用年限6年以内的有50%、6-8年的有30%、8-10年以上的有20%），其他设备（自助设备、小型交换机、身份证读卡器、医保读卡器、扫描器、集线器、唱收唱付等）设备余800余个，由于设备使用频率高，故障率高，品牌型号种类多，需要专业运维人员做日常维修、维护来保障医院日常办公使用。

工作内容如下：

1. 服务范围
2. 人员需求

（1）提供2名以上专业技术人员进行驻场服务；

驻场工作时间：正常工作日：2人以上，5\*8小时人工驻场运维服务。

1. 服务台

（2）负责接听科内所有来电。

（3）对所接电话进行记录及故障初步筛查解决（包含医院业务系统问题）。

（4）初筛无法解决的分配给相应人员进行解决，登记到运维管理系统内。

1. 计算机

计算机主要有台式机、一体机、笔记本电脑、平板电脑、移动终端等

（5）院内所有计算机的安装、调试。

（6）院内所有计算机操作系统、驱动程序、常用办公软件的安装调试

（7）配合常用内网环境（HIS、LIS、pacs、病历系统、影像系统、远程控制程序、安全软件等）的安装及调试。

（8）院内所有计算机日常软硬件故障解决，故障配件免费二级维修及故障配件免费更换（耗材及人为故障除外）。

（9）突发事件的应急处理。

（10）院内计算机梳理，配合各种检查整改（软件正版化等）

（11）重大节日或事件的应急保障。

1. 打印机

打印机主要有激光打印机、针式打印机、喷墨打印机、热敏打印机、条码打印机、腕带打印机、支票打印机等

（12）院内所有打印设备的安装、调试。

（13）打印设备驱动程序的安装及调试。

（14）票据打印机业务软件打印格式的调试、测试。

打印设备日常软硬件故障解决，故障配件免费二级维修及故障配件免费更换（耗材及人为故障除外）。

（15）打印设备梳理，定期巡检、清洁保养等。

（16）突发事件的应急处理。

（17）重大节日或事件的应急保障。

1. 自助设备

自助设备主要有化验单自助取单机、门诊住院药品费用自助查询机、自助挂号机等

（18）自助设备打印机日常故障解决，故障配件更换。

（19）自助设备触屏的日常故障解决，故障配件更换。

（20）自助设备系统软件的日常故障解决。

1. 其他设备

其他设备主要有扫描设备（扫描枪、扫描仪）、集线器、医保读卡器、身份证读卡器、唱收唱付等

（21）其他设备的日常故障解决，故障配件的二级维修及更换

（22）其他设备的驱动程序安装、调试及与业务软件的配置文件设置。

1. 服务方案

设定应急预案及应急服务方案

1. 灾难性应急措施
2. 运行服务应急方案