**浙江省中医院信息类设备统一采购供应商方案**

# 项目概况

为保障全院信息化硬件终端设备、网络与打印设备正常运转，控制整体成本，节能降耗、简化报修、提升医院信息化服务水平。通过引进ITSS标准化服务流程机制，建立并完善一站式服务流程体系、为提高科室工作效率及信息化管理水平，制定本方案。

本项目对拟对医院计算机类、网络设备、机房信息设备运维外包，利用IT服务公司的团队技术优势、经验优势，为医院控制服务成本，改善服务质量，提高工作效率，更好的服务临床。

医院每年都会进行计算机、电视平板、移动推车、机房网络设备、外设相关内容采购。为得到更优的采购价格和更好的服务，通过竞争性谈判，确定一家 “政采云”协议采购统一供应商，要求免费提供专业人员驻场，提供设备安装、维护等服务。

# 项目范围及要求

1、整机类：台式机、PC一体机、显示器、笔记本、云桌面、移动PAD、平板电脑、移动推车（查房推车、护理推车）、会议平板、自助机等。

2、网络及数据中心设备：服务器储存配件、网络交换机、路由器、网络通信配件、无线AP等网络设备。

3、其他设备：条码打印机、打印复印一体机、针式打印机、会议类设备、电视机等。

4、除以上医院经常性采购设备及配件以外，可参考浙江省“政采云”平台提供的计算机设备类目录。

5、所有产品必须保证为原厂原包装产品，服务提供商需具备本项目所列产品供应能力和售后服务保修能力.所投产品需质保3年以上，质保业主需为浙江省中医院，原厂官网可查，**投标时提供主要设备原厂授权函或者服务承诺函等证明**。

6、报价需含运输、安装、调试、培训、售后服务、税金、安装配件等费用。

# 采购需求

**下述列表为浙江省中医院常用设备与配件，包括但不限于本列表设备范围，凡非立项目招标采购的零星设备均可为本项目所涵盖采购范围。**

所有产品必须保证为原厂原包装产品，为了保证产品的质量，需要提供原厂质保及授权证明，报价需含运输、安装、调试、培训、售后服务、税金、安装配件等费用。

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 品牌推荐 | 类型 | 参考基础配置要求 | 参考数量（台） | 基础维保期 |
| 1 | 台式机 | 戴尔/联想/惠普 | 工作站 | Intel® I5十二代处理器/8G内存/256G SSD /1T SATA/21.5寸高清显示器/集显/主板 Q670芯片组/原厂有线键盘鼠标/3年原厂保修/提供7天\*24小时\*60分钟响应上门桌面服务 | 320 | 三年 |
| 2 | PC一体机 | 戴尔/联想/惠普/合星 | 工作站 | Intel® I5十二代CPU处理器/8G内存/256G SSD+1T SATA/23.8 寸全高清 IPS 宽屏液晶显示器/集显/主板 670芯片组/原厂有线键盘鼠标/3年原厂保修/提供7天\*24小时\*60分钟响应上门桌面服务 | 30 | 三年 |
| 3 | 显示器 | 戴尔/联想/惠普 | 工作站 | 显示屏：≥21.5"宽屏16:9 LED背光IPS液晶显示器,VGA,HDMI 1.4接口 ,250nits,1000:1,8百万:1(动态对比度), 5ms灰度,1920x1080 | 320 | 三年 |
| 4 | 笔记本 | 戴尔/联想/惠普 | 工作站 | Intel® I5新一代CPU处理器/8G内存/512G SSD/14.0寸，FHD IPS 1920\*1080显示屏/集显/3年原厂保修/提供7天\*24小时\*60分钟响应上门桌面服务 | 20 | 三年 |
| 5 | 移动PDA | 得实/东大/霍尼韦尔 | 护士站 | Android 9.0及以上/八核 2.0GHz高性能处理器/2GB RAM，16GB ROM/4.5英寸IPS屏，分辨率：1280×720,工业级电容屏/≥4000mAh锂离子电池/后置≥1300万像素，可集中远控管理，兼容前置500万像素 | 140 | 三年 |
| 6 | 平板电脑 | 联想、华为 | 护士站 | 10.3英寸以上全高清 屏幕/八核处理器 Wi-Fi 2.4GHz /5GHz双频/4G+64G/WIFI/7700毫安电池/ LED硬件防蓝光屏 | 60 | 三年 |
| 7 | 移动推车 | 兰银、得实、施可瑞、万马、合星 | 查房车 | 一体机电脑：Intel i5 十代以上 ,内存8G，128G固态盘,21.5英寸16:9液晶屏，分辨率1920\*1080,无线支持802.11 b/g/n,ac/。一体机内置磷酸铁锂电池，可供8小时以上连续使用/可通过软件读取实时电池状态/所有IO接口及电源供电接口均在电脑下方引出/显示器支架可隐藏走线，左右90°可调。 | 80 | 三年 |
| 8 | 移动推车 | 兰银、得实、施可瑞、万马、合星 | 护理车 | 一体机电脑：Intel i5 十代以上 ,内存8G，128G固态盘,21.5英寸16:9液晶屏，分辨率1920\*1080,无线支持802.11 b/g/n,ac/一体机内置磷酸铁锂电池，可供8小时以上连续使用/可通过软件读取实时电池状态/所有IO接口及电源供电接口均在电脑下方引出/显示器支架可隐藏走线，左右90°可调/键盘托架:设置独立抽出式键盘托架。可放置≥420mm宽的普通全尺寸键盘。 | 100 | 三年 |
| 9 | 会议平板 | newline、MAXHUB、华为、HSC | 65寸 | 系统Android 8.0 以上内存4G 固态16G /4K，双系统， 超高清显示/支持无线传屏功能/高精度红外触控/支持 Wi-Fi 双频 2.4G/5G 2 路前置/USB2.0\*2/内置 4K 高清摄像头, | 10 | 三年 |
| 10 | 条码打印机 | 得实、爱普生、斑马 | 打印机 | 打印方式：热转印/热敏、打印分辨率：203dpi、打印速度：150mm/秒 、进纸纸宽：≥120mm、打印宽度：≥108mm、打印厚度：0.06~0.18mm、纸卷直径 外径：127mm 内径：25.4/38.1mm、撕纸方式：支持上撕纸、下撕纸，打印控制代码：ZPL和EPL 接口：USB接口 | 70 | 三年 |

# 服务要求

## 技术服务主要内容

1) 桌面运维服务：需提供至少7名驻点医院工程师，湖滨院区至少4人、钱塘院区至少2人、西溪院区至少1人；

2）云客服服务：信息类固定热线电话接听与工单受理服务；

3）运维平台及数据服务：运维数据服务（含运维平台工具配备）

4）值班服务：包括全年节假日及夜间固定至少1人现场值班服务；

5）资产管理服务：信息终端资产统计、张贴RFID标签、盘点服务；

6）技术支持服务：提供全年数据中心相关技术咨询服务，应急任务支持及服务人员增派服务；

## 桌面运维服务要求

1. 桌面运维驻场人员要求：固定派驻不少于7名人员,需保持周一到周五工作日7人全部在岗。其中至少配置项目主管1名且具备3年以上与我院同等规模医院项目管理经验，网络工程师1名且具备中级网络资格证书及3年以上医院工作经验，硬件维修工程师1名且具备3年以上硬件维修经验。
2. 服务范围：计算机终端设备、网络设备、信息终端应用软件、终端信息安全、各类信息屏、移动推车、PDA、多媒体设备等本项目采购范围设备的运维服务。
3. 维护界面：故障响应及处理，终端系统软件及应用软件安装与维护，硬件故障诊断与定位、维修跟踪及归还，信息设备移位或搬迁技术支持，信息终端安全维护，科室设备类需求调研，设备预防巡检，终端设备资产管理服务，运维数据服务，桌面设备规范管理。
4. 故障维护服务：设备出现故障时能及时做出准确的诊断，采用合理的方式解决问题，从而保证设备能正常的稳定运行，日故障率不超过维护设备数1%。
5. 软硬件安装与维护：计算机、PDA、移动工作站、支付宝刷卡器、医保刷卡器、扫描枪、电子签名平板、摄像头、耳麦、全向麦、音箱、投影仪等，通过安装、测试、更换故障件，保障信息终端设备等本项目所涉及采购的设备软硬件安装，需按既定计划完成交付使用，需确保不超期、不延期。
6. 网络设备的日常维护，范围包括：二层和三层交换机、有线和无线路由器、有线和无线网卡等，设备出现故障时能及时做出准确的诊断，采用合理的方式解决问题，从而保证网络能正常的稳定运行，并按医院信息中心的要求对整个网络实施必要的优化和重构。
7. 定期巡检和维护保养服务：设备除尘、网络设备硬件检查、版本升级、基本配置检查及备份、端口连接及错误检查、流量测试、系统优化等，并对潜在问题提出调整建议，对损坏的部件及时上报医院裁断处理。
8. 网络设备进行定期维护保养后，提供本次工作的维护保养报告，包括系统诊断过程、操作步骤、必要的系统优化调整建议等。
9. 在进行故障排查时，保证不会因为对设备的操作导致其他无关设备的异常和故障，或引发故障的进一步扩大。
10. 驻场工程师提供现场技术保障，严格按照医院规章制度提供服务。
11. 管理监督：定期对维修服务工作进行评估分析，把现场问题及时汇报给医院信息科。
12. 参加本项目的驻场服务人员需遵守医院的规章制度，遵循医院相关工作流程。投标驻场人员的配置名单项目实施前，服务方须提交驻场人员的资料交由医院审核；驻场项目经理和其他驻场人员未经院方同意，不得私自撤离和随意更换。
13. 所有驻场服务人员需按医院作息时间进行上下班考勤。工作日的休息时间及节假日期间，每个驻点均要安排人员值班（包括夜间值班），采用电话值班加备用机方式保障科室需求；如遇任务繁重时应及时加派人手，以保证业务的正常运作及开展。

## 云客服服务要求

云客服部署需支持与我院内线电话进行无缝对接，要求不能改变我院医护人员打电话习惯，实现电话与运维平台进行连接，每单工单需与电话录音相对应，工程师端可实时查看录音详情。

热线客服：负责接听信息科固定电话故障受理与工单录入，要求服务商已有成熟的CALLCENT客服系统平台并且有医院当前在用案例，可支持提供全年365\*7\*24小时电话接听能力，接听相应3次振铃以内，接听率100%，工单录入率100%。要求每月提供电话受理数据及录音文件等。

## 运维平台及数据服务

**1、运维平台要求**

为了优化服务流程，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，本项目要求服务商需为医院部署一套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ITSS（信息技术基础架构库）管理标准的IT运维服务。

通过部署IT运维服务管理系统，建立统一的工单服务平台，对院区所有硬件、软件报修统一分派给各专职人员，全程在线闭环管理，以此来保证服务方的服务能力和服务质量。

服务方提供的IT运维服务管理软件要与我院钉钉平台进行对接，此应用需取得钉钉认证的应用，有与我院同等规模医疗机构的钉钉部署实用案例。

服务方日常设备维护需符合ITSS服务标准和规范，做到服务有记录、过程可追溯、处理有结果。维护、更换、耗材供应、人员出勤需详细记录，按时提交巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。

服务方应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为医院考核的重要依据。

**2、运维数据分析服务**

运维过程所产生的服务数据均归医院所有，所配置运维平台需具备严紧的数据安全防护措施和实施方案。

中标服务商需具备成熟的运维数据分析经验，需提供关于信息桌面终端、网络运行状况、数据中心设备、医院应用软件运行过程中所产生的服务数据，通过多维度分析数据，提供有效、有价值数据，供院方决策所用。

按月、季度、年度提供运维数据分析报告，包括基础服务数据、运维指标完成度、运维成效分析、满意度指标达成度、设备健康度等服务报告。

## 夜间值班服务

本项服务为保障和提供7\*24小时现场服务的响应机制，为医院提供夜间值班，随时上门应急服务等。

值班时间为17：00-次日21：00，夜间值班人员需具备医院运维服务经验，对医院情况较为熟悉。对于21：00-次日8：00点间出现硬件故障需要上门处理，响应到场时间要求1小时以内。

根据医院需要，需提供实时夜间全程现场值班或值守服务。

## 资产管理服务

IT资产管理包括计算机、打印机、网络设备、数据中心设备等，服务商负责范围内资产统计并建档，需将新安装设备纳入资产管理平台，不可维修设备及时提交信息中心进行报损，资产数量、型号、安装位置需确保准确无误。

提供资产标签以二维码形式张贴，资产二维码与报修二维码需为同一张码，同时可支持钉钉和微信扫码识别、扫码实现故障报修、资产盘查功能。

标签材质为抗金属RFID标签张贴，配套盘点PDA可实现实时资产数据修改、更新功能。每年固定盘点两次、如医院有特殊需要，需快速完成盘点任务。

## 应急技术支持

投标供应商需具备较强的本地化技术服务团队队伍，公司需具备数据中心服务器、网络、存储、数据库、虚拟化、安全等技术服务团队，以为我院提供相应的技术咨询和应急故障检修处置能力。

技术咨询专家配置要求在服务商工作5年以上，需涉及网络技术、虚拟化、数据库、信息安全方面高级技术资格各一名，提供相关证明文件。

应急响应技术服务工程师需为服务商工作3年以上，需涉及计算机、打印机、云桌面、信息化应用管理方面技术资格，投标时需提供不低于10人具备中级以上技术服务工程师资质人员清单，所提供技术人员提供相关证明文件。

应急普通运维工程师配合驻点团队解决医院临时性任务。为落实保密要求，应急技术人员需为投标人在职员工，按投标名单需如实到岗，响应到场时间为4小时内。

## 服务时间要求

1、提供驻场服务的标准时间是：365\*7\*24小时服务响应。

2、在院驻点服务时间：8：00-21：00。

3、夜间值班要求：负责夜间21：00-8：00值班响应服务，响应时间1小时到场。

4、故障处理时效：工单响应时间为5分钟、30分钟内响应上门到场、月平均1小时内解决故障率达90%以上，当日故障解决率90%以上。（要求提供针对解决方案）

5、节假日和重大事件保障需安排现场服务保障。

6、要求提供适合医院运行配套服务机制和方案。