附件一：项目服务范围和质量标准要求要求：

**一、项目服务范围**

| 序号 | 设备名称 | 数量 | 服务内容 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 笔记本电脑，台式电脑，一体机电脑 | 3000（台） | （1）硬件设备服务范围：采购人已过保修期的笔记本电脑及台式电脑，包括整机（主板、硬盘、内存、网卡、光驱、电源、CPU 等部件）、键盘（限笔记本电脑）、电源、BIOS 钮扣电池等。  （2）软件维护服务：为用户安装系统、常用办公软件（软件由用户提供），协助修复遭受病毒破坏或硬件损坏而丢失的数据，定期和不定期地进行操作系统的安全检查，包括补丁管理、防病毒管理、安全策略检查。  （3）对电脑的维修保养服务进行定期总结，形成总结报告，报告模板从广东省政府采购电子化执行平台下载。  （4）含院区范围内的搬迁、拆装、调试服务。  （5）其他合理的服务需求。  （6）设备维保期内，厂家三包范围外的故障。  （7）设备维保期内能协助科室联系厂家进行保修。 | 含所有除已损坏需要更换的鼠标、及已损坏需要更换的外接台式电脑键盘外的全部配件。 |
| 2 | 打印机、复印机（含标签机） | 2000（台） | （1）硬件设备服务范围：采购人已过保修期的整机硬件。  （2）维护服务：驱动安装、色带安装、芯片更新、升级。  （3）各种格式的调试。  （4）含院区范围内的搬迁、拆装、调试服务。  （5）其他合理的服务需求。  （6）设备维保期内，厂家三包范围外的故障。  （7）设备维保期内能协助科室联系厂家进行保修。 | 含维修配件，不含外壳，不含日常耗材 |
| 3 | 投影机、视频展示平台、投影幕、教学一体机、会议设备。 | 57（台） | （1）对整机进行定期检修、每季度一次的常规除尘服务和每半年的光路除尘服务；  （2）在设备遇障时进行排查修复  投影幕、音箱、功放、中控系统的定期检修（含线材）；在设备遇障时进行排查修复。  （3）含院区范围内的搬迁、拆装、调试服务。  （4）设备维保期内，厂家三包范围外的故障。  （5）设备维保期内能协助科室联系厂家进行保修。 | 因投影机灯泡是以使用寿命计算，不在保修范围内 |
| 4 | 协助排查网络故障 |  | 如遇到大面积的网络故障、安全或疑难排查的故障需协助信息科进行处理。 |  |
| 5 | 监控视频故障排查 |  | 如遇到相关监测故障、安全或疑难排查的故障需协助信息科进行处理。 |  |
| 6 | 配件配送及安装 |  | 计算机相关设备及计算机配套设备配件（政府采购目录外）配送及安装 |  |

**备注： 1、以上设备数量为预估数量，本次维保设备不限于以上设备的数量。**

**2、计算机相关设备及计算机配套设备及配件（政府采购目录外）清单（见附件二）**。**特别提醒：报名人需对工作表内目录作单项明细报价以帮助完成市场调研。**

**二、设备维修保养服务质量标准要求**

**（一）常驻技术服务人员要求:**

1、供应商需承诺根据与所服务采购单位签订合同的维修保养设备数量（台式电脑、笔记本电脑、各类打印机、投影机、教学一体机、液晶显示器、电脑一体机、交换机、视频展示平台等设备数量总和）规模为该采购人安排若干名固定的常驻技术服务人员，具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 合同设备数量（台） | 常驻技术服务人员数（人） | 每周驻点服务时间 |
| ≥5000 | ≥6 | ≥7\*10 |

2、常驻技术服务人员应该具备一定的技术能力和应急处置能力，能够处理或者协助处理各种PC、各类打印机、多媒体平台、常用操作系统及软件基本故障及突发的系统事件，具有一定的网络维护服务能力。在采购人的驻场技术服务人员要求责任心强，服务态度好，技术水平高，熟悉 Windows 操作系统及常用办公软件、熟悉计算机硬件安装调试，具有较强的沟通能力和保密意识。

3、常驻技术服务人员应保持相对稳定，如有变动须提前两周书面通知采购人并征得采购人同意。如常驻技术服务人员达不到采购人要求时，维护定点供应商在接到采购人书面通知 2 周内应予以更换相关人员并征得采购人同意。

4、常驻技术服务人员请假离开工作岗位的规定：维护人员未经申请并获审批同意，不能擅离职守，否则，每发现一次，要求整改一次。维护人员确需离开工作岗位的，首先向供应商主管提出申请，然后供应商主管审批并提出工作交接方案，报采购人审批，采购人收到申请后在两个工作日内作出书面答复。采购人同意后，方能办理供应商内部的请假手续，并在规定的时间内返回工作岗位。

5、二线维护支持人员及应急人员要求，作为驻场人员的一个有机补充，在计算机、办公设备软硬件故障处理等方面无法达到项目要求时，非驻场人员需到现场协助解决。在常驻技术服务人员无法及时完成维护或维修服务时，定点供应商应根据用户要求及时提供二线资深工程师进行增援，保证按时完成维护、维修任务，费用由定点供应商承担。

6、针对采购人系统或网络出现大面积紧急故障或由于其他原因导致服务工程出现人手不够，不能及时完成任务时，维护定点供应商应给予全力支持提供应急服务，分析常见的、关键的薄弱环节，搭建模拟测试环境找出解决方案，指导常驻人员解决问题。

7、建立完善的管理制度、制定工作流程、人员考核制度（月度考核），确定维护人员的岗位职责（应包括人员的上班时间、休息及备勤时间，上班时间的分配等内容），能够对维护人员的工作进行跟踪及质量监督，要求有完备的文档资料产生。

**（二）服务质量要求：**

1、驻点技术支持人员应能在 10 分钟内准确诊断并告知采购人用户故障原因，诊断差错率要控制在5%以内。并向最终用户解释故障发生原因，可能导致的后果，以及拟采取的措施。

2、故障修复过程中可能影响用户工作或对系统应用数据有影响的，要先咨询采购人用户意见再处理。

3、如果有机器设备确需送外维修，需要保护好磁盘等存储设备，先将用户数据备份好，报信息科负责人同意后，确认数据不外泄后方可送维修。

4、如果需要更换升级配件提升性能，需以书面形式出具设备故障原因及解决办法的函（加盖供应商公章）给采购人，采购人确认后方可进行配件更换升级，配件费用由采购人另行支付。

5、运维时需第一时间到达现场开展维护维修，不仅包括处理杀毒办公软件及操作系统故障，还包括但不限于采购人信息科要求的其他工作（例如搬迁设备、技术培训、项目支持、外出活动支持等其它工作安排）。

6、当天无法完成维修时需登记并由供应商专人跟进，并向采购人使用科室提供相应的备用设备与配件。

7、供应商须接受采购人医院相关部门的监督及管理。出现相关的投诉及不能按照合同上的规定委派人员的，需按合同上的处罚条例进行相关的处罚并责令整改。多次整改都不能达标的公司给予取消其协议维修维护资格。

8、计算机维修配件不允许使用计算机原厂认证外的外置配件（例如网卡，显卡及各种功能卡等），杜绝有配件不兼容的的情况出现，造成计算机蓝屏死机。如有使用年限比较久的计算机无法找到相关原厂配件的，需向采购人信息科报告，经采购人信息技术部检测后证实情况属实后，方可对该旧计算机作出报废证明。

9、承接服务的定点供应商应建立季检制度：所有设备进行季度检查，记录设备状况，列出注意事项，并反馈给采购人，相关信息记录形成报表。

10、维护过程中，因定点供应商单方面造成的设备机件损坏报废的，其费用由定点供应商承担。

11、负责清洁在采购人现场实施维修保养服务过程中产生的垃圾货废弃物。

12、响应类型要求：热线服务、驻场服务、派单服务、咨询服务。

13、服务类型要求：现场、送修、特殊服务要求（如购件、升级等）。

14、维护统计：工程师现场维护填写现场维护表，故障排除后由采购人用户签名确认或在派单系统确认及进行服务评价。