**研究所IT桌面运维项目需求说明**

为确保北京市结核病胸部肿瘤研究所能够在科研及实验方面稳定发展，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。运维范围涵盖研究所所有计算机、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，北京市结核病胸部肿瘤研究所共有常用办公设备900台左右，其中计算机600余台（使用年限6年内的有45%、6-8年的有35%、8-10年以上的有20%），打印机300余台（使用年限6年以内的有40%、6-8年的有50%、8-10年以上的有10%），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、维护来保障研究所日常办公使用。

工作内容如下：

1. 服务要求
2. 人员需求
3. 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. 医疗行业运维经验3年以上。
2. 服务范围
3. 服务台
4. 负责接听科内所有来电。
5. 对所接电话进行记录及故障初步筛查解决（包含研究所业务系统问题）。
6. 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。
7. 计算机
8. 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
9. 所内所有计算机的安装、调试。
10. 所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
11. 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。
12. 所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、人为故障及数据恢复除外）。
13. 突发事件的应急处理。
14. 所内计算机梳理，配合各种检查整改（软件正版化等）
15. 重大节日或事件的应急保障。
16. 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

1. 所内所有打印设备的安装、调试。
2. 打印设备驱动程序的安装及调试。
3. 票据打印机业务软件打印格式的调试、测试。
4. 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）。
5. 打印设备梳理，定期巡检、清洁保养等。
6. 突发事件的应急处理。
7. 重大节日或事件的应急保障。
8. 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

1. 自助设备打印机日常故障解决，故障配件更换。
2. 自助设备触屏的日常故障解决，故障配件更换。
3. 自助设备系统软件的日常故障解决。
4. 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

1. 其他设备的日常故障解决，故障配件的二级维修及更换
2. 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。
3. 服务方案

详细的运维服务方案

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