

东莞市麻涌镇社区卫生服务中心 2025 年信息化设备运维服务项目用户需求书

一、服务范围及要求：

（一）、维护范围及内容

1. 维护范围包括：计算机终端（含显示器）、服务器、网络设备、操作系统、应用软件（常用及专用应用软件、软件升级）、定期季度巡查、网络业务系统协助处理常见故障、24 小时故障抢修、计算机外设信息化设备（如鼠标、键盘、显示器、家庭医生签约高拍仪、血压计、扫码墩等）及协助完成中心（站点）变更服务地点的信息化设备迁移。

2. 台式电脑、笔记本电脑

（1）硬件故障诊断、维修

包括电脑主机（主板、CPU、内存、硬盘、光驱、电源）、显示器、鼠标、键盘等配件，当配件出现故障需要更换，对于厂家保修期内设备，联系厂商（或供应商）进行更换，对于非厂家保修期内设备，则应使用经核准品牌进行相关配件更换，配件如属于设备免费更换清单范围内的由供应商承担相关费用，免费更换配件清单外的由采购人承担相关费用。

（2）系统恢复

操作系统出现故障导致设备不能启动，或由于操作系统原因引致生成、业务和办公上的应用软件不能正常运作，应备份用户数据，并重装正版系统。系统恢复后，应完成随机配件（如主板、显卡、声卡、网卡等）驱动程序的安装调试，并根据用户提供的基本软件清单和设置要求安装和配置好系统。

（3）安全预防

- a、重点检查与设置计算机的安全系统，如杀毒软件、防火墙等是否正常工作，病毒库是否最新版本、各敏感端口是否封闭等，最大限度地防止病毒的入侵。
- b、定期向采购人发送病毒预警通知，使用户可以提前做出防范。
- c、对已中毒的电脑进行病毒查杀、系统修复，无法完全解决的，作系统恢复处理，参考第（2）点开展。

（4）系统优化

- a、系统扫描与整理，清理系统垃圾文件和不必要的程序，提高整体运行性能。

b、系统补丁升级，主板 BIOS 升级。

c、提示用户备份关键数据，以确保数据安全。

(5) 新增设备的安装调试（包括用户管理部门许可范围内的硬件和软件）

(6) 单位现有电脑数量 214 台，服务过程封顶数量核增 10%，适用于以上的服务条款，在维护的服务范围内。

3. 应用软件（含常用和专用软件）与网络业务系统协助处理常见故障

(1) 应用软件故障与网络业务系统协助处理常见故障的诊断及恢复。

(2) 应用软件的安装、参数配置、性能调整；。

(3) 解决采购人在使用软件和网络业务系统过程中遇到的疑难问题，帮助用户合理、正确使用软件。

(4) 对以上故障中不能处理的应及时联系相关技术公司处理并跟进至故障处理完毕。

(5) 收集用户在使用软件和网络业务系统过程中存在的问题信息，为定制培训提供素材。

(6) 在维护过程中只使用采购人允许的软件。

4. 其他设备的调测

(1) 会场准备：根据要求，对会场的设备（调音台、话筒、投影仪等）进行调测，保障会场的顺利进行。

(2) 电子屏日常管理：对电子横幅，LED 屏进行管理，根据客户的要求，管理电子屏的内容显示及日常管理维护。

5. 巡检

对计算机设备、网络设备进行巡检，并根据使用方主管部门要求，收集相关资料，并形成书面报告，交与使用方主管部门以作参考。

（二）维保人员及维修保养日常运行的管理

1. 投标人安排 1 名驻场人员，并提供运维所必需工具，该人员要求熟练掌握计算机的操作和日常维护，须具有计算机相关专业初级及以上证书，负责日常的维护、维修服务，做到为客户提供高效服务。驻点人员上班时间与采购人上班时间一致，享有每月 4 天休息日及法定年节假日，因有工作安排临时需节假日上班，可择日

补休。如遇紧急情况不能及时到场处理的可远程操作，如远程操作不能解决的需在 1 小时内赶到现场处理问题。驻场人员须服从采购人管理，以提供最实时的日常故障处理服务，提高服务效率。

2. 建立系统设备档案至少包含如下内容：

- 设备分类及编号；
- 建立设备台帐和卡片；
- 建立设备技术资料档案。

3. 编制日常运行管理制度及操作、维修规程。

4. 操作维修人员常规培训：此措施能够使操作维修人员了解系统构成及工作原理、熟练掌握操作规程、维修保养规范、故障处理方法、报警处理程序等规定。人员经培训考核合格后，方能上岗。

5. 信息安全教育及检查，确保用户信息安全。

6. 采购人交代的其他工作。

（三）报价为一口价包干，包括运维人员经费，交通费，设备更换配件等其他费用。

（四）服务期限：一年。

二、配件和设备总数清单：

1、设备免费提供配件清单

便携式及台式计算机系列 (含显示器)	信息化设备基础配件免费更换清单
	USB 延长线
	主板电池
	CPU 风扇
	网线
	开关键
	打印线
	鼠标（含有线、无线）不超过 50 个
	键盘（含有线、无线）不超过 50 个
	电源线
	USB 分线器
	八口/五口百兆交换机不超过 20 个
	显示器连接线
	usb 转网口扩展坞

2、设备总数参见下表：

编号	类型	数量
1	台式计算机	139
2	一体计算机	30
3	微型计算机	26
4	便携式计算机	19
总数		214
备注：运维计算机设备数量以实际为准，总数不超过 235 台。		