

附件 1

海南省疾病预防控制中心 电子办公设备及网络设备运维服务需求

一、服务内容：机关办公设备、网络及办公软件维护服务，包括且不仅限于计算机及其外设、办公区弱电布线及信息点、办公计算机系统及其办公软件等办公设备及软件维护服务。

该服务采购以确保办公计算机、笔记本电脑、打印机等外设软硬件运行稳定为总体目标。服务指标要求如下：

1. 终端计算机补丁及时升级率 99%以上
2. 有效平均响应时间不超过 20 分钟。
3. 平均故障修复时间：业务期间不超过半小时，非业务期间不超过 2 小时。
4. 如设备严重故障需要送修的话，要求修复时间不超过 3 天。

二、服务范围：省疾控中心办公区范围内的台式电脑、笔记本电脑、打印机、传真机、扫描仪、投影机等外围设备、会议系统、办公局域网信息点线路连通维护、局域网信息点的线路连通性维护维修。具体的维护维修范围如下：

1. 台式、笔记本电脑软硬件维护维修；
2. 打印机硬件保养维修及耗材安装；
3. 传真机硬件保养维修及耗材安装；
4. 扫描仪硬件维修及软件安装；
5. 投影机硬件维护维修；
6. 办公区弱电布线；
7. 办公局域网信息点线路连通、测试与维修；
8. 电脑病毒的防治。
9. 基于厂商保修承诺基础上的维修服务

三、服务要求

1. 要求有至少一名专职工程师提供驻点服务（省疾控中心罗牛山办公区），

作息时间与甲方一致。同时，至少一名工程师作为机动调用人员以处理突发事件。服务工程师有多年的计算机及外设维修、网络知识、Windows 操作系统安装和配置以及漏洞和病毒防治经验。

2. 使用咨询：7*24 小时响应用户电话咨询，进行终端设备使用指导；

3. 故障处理：对影响 PC 等终端可用性的故障或突发事件进行处置，最优化 PC 可用率、杜绝信息安全事件、保证 PC 等终端应用性能；

4. 故障统计：每季度提交维修清单，年终提交当年维修总结；

5. 设备检修：对故障终端设备进行检测；

6. 在重大节假日期间提供 24 小时应急响应服务，遇到重要特殊情况（如台风等）做好相关服务，并按要求安排人员现场值班服务。

7. 培训服务：提供现场培训，PC 及各终端使用的安装调试、使用和维护进行详细的讲解，对常用工具软件使用进行培训。

四、售后服务承诺：

1. 提供 7×24 小时上门服务支撑，2 小时内响应并提供上门服务的承诺函，并提供对接的专门技术人员及主管级别人员联系方式。

2. 本单位支撑 VPN 运行的设备为天融信品牌产品，服务商须提供天融信公司出具的售后服务承诺函。

3. 本单位办公 PC 大部分为惠普品牌，服务商须提供惠普（HP）公司出具的售后服务承诺函。