**广州医科大学附属中医医院2025-2026年桌面运维服务**

**项目需求**

**一、总体概述**

1、服务期限：一年，2025年6月3日至2026年6月2日。

2、服务地点：广州医科大学附属中医医院

（珠玑院区、同德院区、天河院区、同德门诊部、五羊门诊部）。

3、响应供应商应对项目内全部内容进行响应，不可以仅对部分内容响应。

**二、维护服务范围**

目前广州医科大学附属中医医院桌面设备包括台式电脑、笔记本电脑、打印机及扫描仪等，医院工作人员接近1800人。这些桌面设备对医院是医院业务、办公正常、有序开展的必要设施，亟需驻场运维人员进行现场维护。当这些桌面设备出现问题或故障，驻场人员出场可以第一时间判断故障范围，处理故障，保证在最短的时间响应客户的服务需求，降低运营信息系统故障解决的时间成本，保障医院正常业务活动不受影响。根据每个院区服务对象配备2名驻场服务人员原则，共需配备至少6名驻场人员，支撑3个院区和2个门诊部的运维服务工作。桌面端设备的运维工作内容包括例行操作服务、响应支持服务、优化改善服务。医院电脑和打印机需提供备机，配件、耗材以及维修最低要求如下：

1. 全院条码打印机DL-620共约180台，针式打印机（DS-2600.DS-1000.DS-3200）105台，打印头断针10根以上无需桌面运维服务公司维修；
2. 自助机配套的打印机由厂家负责维修,桌面运维服务公司提供耗材；
3. 爱普生打印机（M101,M105，M1058）喷墨黑白打印机桌面运维服务公司只维修，无需提供耗材；
4. A3激光打印机，复印机一体机，彩色激光打印机，桌面运维服务公司无需提供维修和耗材；
5. 其他院内电脑桌面运维服务公司需提供配件和维修，其他院内打印机桌面运维服务公司需提供配件、耗材以及维修。

1、目前设备情况：

（1）计算机现有数量大约**1850**台，过保修期的约**900台**左右。

（2）打印机现有数量大约**1151**台，过保修期的约**600台**左右。

（3）以上设备主要品牌包括但不限于戴尔、三星、联想、长城、IBM、HP、得实、Epson、富士施乐、兄弟、佳能、松下等。

（4）医院其他信息化辅助设备，如：网络液晶一体机、液晶同步显示器、LED显示器、系统配备设备等，以及医院信息化系统、网络安全等终端软件部署安装，该项目服务供应商在服务期内协助医院提供日常运维和故障检测及排除服务。

2、将来设备情况：

（1）随着医院规模不断发展，相应设备数量还会不断增加。一般每年增长率不会低于现在所有设备数量的5%，具体数量以实际增加为准。

（2）新购设备一般有1-3年的免费质保期，在服务期内需免费提供在保设备及新购设备的现场维护服务，但维修配件不在服务内容之列，由驻守工程师联络厂家维修（联络方法由信息科提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由该项目服务供应商送修；如有纠纷，由院方信息科协调。

### 三、维护服务内容

1、桌面及终端设备维护服务，包括但不限于：

1. 日常维护
2. 性能优化
3. 事件处理
4. 分析报告
5. 维修维保
6. 设备租赁及备件提供

2、基础软件维护服务，包括但不限于：

1. 现场热线服务
2. 日常维护运作
3. 故障检测及排除

具体服务内容包括但不限于：

1、电脑主机、显示器、打印机等软硬件不能正常使用的。

2、网线（电脑与信息点连接段）、打印机线、打印机断针、更换墨盒硒鼓、鼠标、键盘等不能正常使用的（本条更换按耗材另计算费用）。

3、简单的一些应用，如共享打印机，共享文档，常用办公软件的使用技巧等。

4、操作系统（特殊机器，指检验科、实验室、CT/MR室、手术室等连接仪器电脑，除外）不能正常使用、不稳定，经信息科处理后确定与医疗业务系统不兼容的，都要重新安装信息科指定的操作系统、杀毒软件、办公软件、使用科室指定软件、以及远程控制软件，并且要求：

（1）重新安装操作系统后，必须更改计算机名为按医院规划的计算机名并且记录IP地址备案。

（2）各类硬件驱动程序安装。

（3）重新装系统时，必须把会丢失的文件备份出来。

5、新布线的信息点与电脑连接，设置院方指定的IP地址，记录主机MAC地址。

6、损坏的设备仍在厂家保修期及保修范围内，由驻守工程师联络厂家维修（联络方法由信息科提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由该项目服务供应商的承包商送修；如有纠纷，由院方信息科协调。

7、办公设备日常维护：通过定期的检测，提高办公设备使用效率和使用寿命。

8、及时有效的为使用科室提供IT行业相关咨询，根据使用科室的实际情况为使用科室提供有效的行业应用方案建议书。

9、已过保修期的电脑、打印机等设备由该项目服务供应商提供全免费维修服务。该项目服务供应商应确保设备维修方案的合理性，更换的配件必须相当于或优于设备的原有使用要求。未过保设备故障需由该项目服务供应商现场进行初步处理，如因设备硬件故障需由该项目服务供应商送第三方供货商或厂家维修的，甲方无需支付费用。未过保设备硬件故障由第三方供货商或厂家维修，该项目服务供应商无需支付维修费用；合同范围外的维修费用由院方支付，其配件费及维修费用均按实际结算。

### 四、项目目标需求

**1、桌面及终端设备维护内容**

**（1）3个院区和2个门诊部维护要求**

| **序号** | **服务项目** | **具体内容** | **时间/频率** | **响应****级别** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 日常维护 | 1、对通用设备（包括台式电脑，笔记本电脑，扫描仪、集线器、刻录机、PC用UPS、打印机、移动硬盘、触摸屏等各类外设）的硬件维护；2、台式电脑操作系统的安装、调试及升级；3、外设（打印机、扫描仪等设备）的相关驱动程序及软件的安装调试；4、经授权进行软件安装、升级并排除软件使用过程中的故障；5、对计算机进行病毒检测和清除，防止病毒扩散；6、计算机标配的软件备份，包括通用的应用软件、设备驱动程序、计算机外设的配套软件备份等。 | 工作日5×8小时服务（三个院区各安排2人）周六日2×8小时服务（三个院区各安排1人） | A |
| 2 | 性能优化 | 1、硬件及周边设备运行环境优化；2、日常软件运行环境优化；3、使用3年以内硬件的维护性优化；4、超过3年以上硬件的调试性优化；5、日常运维服务方式优化。 | 日常 | B |
| 3 | 事件处理 | 事件处理内容同第1大项“日常维护”。 |  | A |
| 4 | 分析报告 | 1、周巡检报告；2、月工作报告；3、月TOP5分析；4、季度问题管理报告；5、半年度运维分析报告。 | 周、月、季度、半年 | C |
| 5 | 维修维保 | 1、保内硬件设备的保修跟进；2、保外硬件设备现场维修、备件更换；3、保外硬件外送维修；4、PC硬件及周边的采购及选型建议；5、废旧设备的重复再利用。 |  | B |
| 6 | 设备租赁及备件提供 | 当设备或系统出现故障时，如果硬件设备故障，保证在规定时间内提供不低于故障设备规格型号档次的备用设备替代使用，直至故障设备修复为止，以最大限度保证系统不间断地正常运行。 | 重要业务系统用机故障发生12小时内提供，一般办公设备故障发生72小时内提供 | A |

**（2）3个院区和2个门诊部维护设备清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **品牌** | **数量** |
| **珠玑院区维护设备清单** |
| 1 | 个人计算机、显示器 | H3C、HP、ACER、DELL、联想、SONY、宏碁等 | 682 |
| 2 | 打印机 | 激光打印机：HP(1020、1106、1606、M202、M401、P2035、M126、P2055、M403D、P3015、1025、5200LX、P1320、HP232dw、HPM405)、Canon(LBP151、LBP211、MF226、MF243、LBP252、LBP6230、MF4710、MF263、MF269、LBP223dw、LBP913、LBP6018、Canon4712)、Lenovo（LJ2000、LJ2400、LJ2200、Lenovo M2605D）等 | 179 |
| 喷墨打印机：EPSON(M101、M105,L310、L303、L6178、L1118、ME1100、ME3300、M1030、M4011）、Canon(MG3680、IP2780、IX5000、IP3680、G3820)等 | 142 |
| 条码打印机：GK888T、DL-620、888TT等 | 71 |
| 针式打印机：得实DS-320、DS-2600、DS-3200、DS-1100、EPSON-1900K、EPSON-LQ630K、LQ680K、DS500、BS210等 | 36 |
| **同德院区维护设备清单** |
| 1 | 个人计算机、、显示器 | HP、ACER、DELL、联想启天等 | 317 |
| 2 | 打印机 | 激光打印机：HP1020、HP1106、LJ2400、LJ2200等 | 69 |
| 喷墨打印机：EPSONM101、EPSONL310等 | 87 |
| 条码打印机 ：DL-620等 | 46 |
| 针式打印机：DS-2600、DS-3200等 | 28 |
| **同德门诊部维护设备清单** |
| 1 | 个人计算机、显示器 |  HP、联想启天、联想扬天等 | 33 |
| 2 | 打印机 | 激光打印机：HP1020、HP1106、LBP913、LBP6018等 | 2 |
| 喷墨打印机：EPSONM101、EPSONL303等 | 20 |
| 针式打印机：DS-2600等 | 5 |
| 条码打印机 ：DL-620等 |
| **五羊门诊部维护设备清单** |
| 1 | 个人计算机、显示器 | HP、联想启天、联想扬天等 | 18 |
| 2 | 打印机 | 激光打印机：HP1020、HP1106、LBPO913、LBP6018、HPM403等 | 9 |
| 喷墨打印机：EPSONM101.M105.EPSONL6178.MG2080 | 4 |
| 针式打印机：DS-2600、DS-1000、DS-1980、DS-320 | 5 |
| 条码打印机 ：DL-620等 | 2 |
| **天河院区维护设备清单** |
| 1 | 个人计算机、显示器 | HP、联想 | 800 |
| 1 | 打印机 | 激光打印机：LBP6230DN、MF266DN | 190 |
| 2 | 喷墨打印机：EPSON M105、EPSON L6279 | 162 |
| 3 | 针式打印机：DS3200、DS2600、DS1000、DS-320、DS1100、LQ630K、LQ680K、 | 31 |
| 4 | 条码打印机 ：DL-620 | 63 |

**2、基础软件维护内容**

**（1）3个院区和2个门诊部维护要求**

**I、服务方式要求**

服务方式包括：7×24小时热线支持、7×8小时现场支持。

服务内容：

**A、日常维护运作（含系统运行状态监控及预警）**

a) 定期巡检（周期：每周一次）。

b) 负责被维护软件的资产及版本管理、定期补丁升级、日志检查分析、错误分析及统计。

**B、故障检测及排除**

a) 不影响业务正常开展的故障，在工作日内4个小时内解决；

b) 影响到业务正常开展的故障，在工作日内2个小时内解决。

**II、运维服务内容**

操作系统（桌面电脑）等的维护

* 操作系统等软件升级、打补丁、系统数据备份、网络设置；

分析故障原因，并且协助启动相应预案，排除故障，提交维护报告。

**（2）3个院区和2个门诊部维护系统清单**

| **序号** | **软件系统名称** | **品牌** | **范围** |
| --- | --- | --- | --- |
|  |
| 1 | 操作系统 | 不限 | **珠玑院区、同德院区、同德门诊部、五羊门诊部、天河院区、** |

**3、基础硬件维护内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **类   型** | **硬件免费保修内容** |
| 电脑 | 台式主机 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、软驱、显卡、声卡、网卡、电源等。（不包连接贵重医疗设备的电脑及消耗品如键盘、鼠标）。 |
| 显示器 | 高压包、行输出管、三基色放大管、IC、整流二极管、电源开关管、电源振荡IC、二次电源调整管、保险管、电容电阻、电感线圈、偏转线圈、液晶主板、液晶高压板、液晶灯管、液晶适配器等（不包液晶屏）。 |
| 一体式电脑 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、散热器、电源、液晶屏等。（不包连接贵重医疗设备的电脑及消耗品如键盘、鼠标）。 |
| 触摸一体机 | 只包含电脑主机如主板、CPU、内存、硬盘、光驱、电源、风扇等。（不包其他特殊设备如触摸屏、外围设备及消耗品键盘、鼠标）。 |
| 打印机 | 激光打印机 | 主板、机架、电源板、齿轮、主电机、附电机、按键、纸盒、激光发生器、加热芯、定影灯、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮。（不包贵重A3激光打印机）。 |
| 喷墨打印机 | 附板、电源板、头缆、机架、齿轮、主电机、附电机、轮盘传感器（附轮）、出进纸主轴附轴、皮带、导轴、部分传感器、棉垫、字车、计数器、废墨填充器、泵及附件。（不包喷墨头）。 |
| 针式打印机 | 主机板、字车导轨、打印头支架、齿轮、指示灯、电机、卷纸轴滚筒、控制面板、卷轴旋扭、导纸器、拖纸器、过纸控制杆、打印头挡片。（不包打印头等）。 |
| 多功能一体机 | 主板、机架、齿轮、主附电机、原搞扫描器、送话器、键盘、纸盒、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮、电源板。（不包消耗品如扫描头、硒鼓、碳粉、喷墨头、墨水、墨合等）。 |
| 其他外设 | 其他未列设备 | 可协助维修维护服务，硬件维修费用另计，新增打印机耗材和合同范围外维修费用另计 |

### 五、运维服务工作要求

**1、服务方式**

**（1）服务工作模式**

本项目采用驻场/机动混合服务方式。

驻场/机动混合服务模式是安排一线服务团队在广州医科大学附属中医医院办公地点进行驻场服务，二线服务团队通过服务台集中响应、派单服务，即可以满足服务响应时间的要求，又可以保障重大问题处理上的技术力量。

本项目要求服务商派出6名服务工程师提供7\*8的服务，并提供对所有的技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时开展定期巡检。驻场人员的日常工作由驻场团队经理负责日常工作安排统筹，向广州医科大学附属中医医院计算机中心汇报，接受计算机中心的监督和领导。

服务方式分为：热线服务、远程服务、现场服务、值班服务、巡检服务和应急服务等。

要求供应商承诺：对所有的设备建立档案，记录设备使用情况、服务请求执行记录和维修备件替换情况等。需记录每个服务请求的响应时间、排除故障时间及用户评价，作为维护绩效评价的主要参考依据。

**（2）热线电话：**提供一个八座席的服务热线电话。

**（3）现场驻场服务：**提供**7\*8**小时（星期一至星期日，每天8小时，其中周一至周五安排6 人驻场服务，周六日节假日三个院区各安排1 人驻场服务）以及紧急情况的现场服务，并提供对所有技术支持、服务请求、故障报修、技术咨询的单点专员联系，同时加强系统的监控、巡检及管理。对所有问题的记录、分派、跟踪和管理、分析和报告。根据医院要求或在紧急响应情况下，需根据需要临时派驻工程师到现场服务。

**（4）远程服务**

可以通过专线电话、网上报修、电子邮件得到工程师技术服务。值班工程师可以实时对客户请求进行处理。

包括服务请求、远程故障诊断、技术咨询等服务。

**2、人员要求**

本项目采用以驻场服务为主，机动为辅的混合服务模式，服务方要安排专责服务团队，负责接听报障、登记、分类、故障处理等工作。

**（1）人员能力要求**

| **人员** | **专业经验能力** | **专业技术能力** | **学习能力及学历** |
| --- | --- | --- | --- |
| 技术专家或高级网管 | 五年以上专业工作经验或至少五个同类项目实施及管理经验 | 相当于高级工程师认证或高级项目经理认证 | 本科或以上一门或以上专业外语能力 |
| 中级网管或软件工程师 | 三年以上专业工作经验或至少三个同类项目实施及管理经验 | 相当于工程师认证 | 本科或以上 |
| 初级网管或初级软/硬件维护员 | 二年以上专业工作经验或至少一个同类项目实施经验 | 相当于助理工程师认证 | 专科或以上 |

**（2）人员待遇要求**

(1)服务人员工资不得低于广州市企业职工最低工资标准（工资不含运维方按国家规定必须为服务人员支付的社会保险及其他应付费用）。

(2)服务人员薪金要求按广州市劳动用工相关标准执行，请运维方充分考虑服务期内人员薪金的调整因素，如因用工引起的劳动纠纷问题由运维方负责解决。

(3)根据不同的工种配备相应的工作服装，并有工作号牌等标识物及必要的装备，所产生费用由该项目服务供应商承担。

**（3）人员管理要求**

(1)该项目服务供应商向医院提交派驻所有服务人员的身份证、无犯罪记录证明、有效的健康证明。

(2)该项目服务供应商应向员工提供业务知识培训，特种工岗位需持证上岗。

(3)医院对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。该项目服务供应商必须保证派驻服务人员的稳定性，如有工作人员调离，需书面通知医院。由于派驻的服务人员不尽忠职守或医院认为不符合要求的，该项目服务供应商必须在接到书面通知后5天内无条件更换人员。

(4)该项目服务供应商工作人员须遵守医院相关规章制度规定，如有违反或损害医院利益的，医院有权拒绝违规的工作人员在此工作，问题严重的，医院有权终止合同，一切责任由该项目服务供应商承担。

(5)为了使运维更契合医院原有的软件系统，该项目服务供应商服务人员必须熟悉医院核心软件系统(HIS、LIS、PACS、电子病历等)的安装配置，医院可协调开发商进行系统培训，培训费用由该项目服务供应商自行解决。

**3、人员岗位配置要求如下：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **数量** | **是否****驻场** | **职责要求** |
| 1 | 项目经理 | 1人 | 不驻场 | * 负责该项目的设计，实施、反馈、从事5年以上同类项目经验；
* 具有ITIL流程管理的能力，具有管理信息系统集成和IT运维服务项目的经验；
* 具有人力资源管理经验，有极强的劳动关系协调、沟通、理解和执行能力；
* 是项目的总负责人，负责与院方沟通驻场人员无法解决的问题，接受院方对驻场服务人员的投诉；
* 统筹安排驻场和场外服务人员的工作，部署和督促解决驻场人员无法解决的问题；
* 工作时间：定期到现场了解服务情况，并与院方沟通。
 |
| 2 | 项目主管 | 1人 | 驻场 | * 具备一定的专业IT维护水平，配合院方日常安排，分配人员完成院方IT设备需要的维护具体任务；
* 具有硬件芯片级维修能力、网络基础设施和日常技术维护管理能力；
* 具有人力劳动关系管理经验，有极强的劳动关系协调、沟通、理解和执行能力；
* 建立有效管理服务系统机制，协助整合IT资源，根据院方的系统实际情况进行系统优化和升级，同时为院方提供优质服务；
* 协调处理应急故障解决，实时向院方报告情况，并建立信息日志档案；
* 负责协助院方处理设备维护的日常事务，登记维护人员工作安排及维护情况等情况；
* 处理工作安排，记录工作情况，并督办处理维护事宜。完善院方硬件与软件系统有效运作，确保院方网络系统畅通无阻，通过系统分析统计出某时段院方服务情况，问题出现与解决的情况，总结综合统计报表，为院方建立服务支持方向提供指引等；
* 负责培训和指导院方IT日常使用工作，提升整体IT专业水平。
 |
| 3 | 技术工程师 | 6人 | 驻场 | * 负责院方IT设备硬件和软件维护服务工作，协调院方的信息化建设，保证IT设备正常运作；
* 至少2人具有硬件芯片级维修能力，保证桌面终端硬件及应用如：电脑、打印机以及其工作操作系统、办公应用软件、杀毒软件等正常使用，主动向院方汇报运作情况；
* 负责终端设备的巡检工作；
* 按规定完成服务记录并填写各类报告文档；
* 完成客户和驻场人员上级下达的其他任务；
 |

### 六、服务响应要求

**1、服务级别定义**

| **序号** | **项目** | **重要性** | **服务级别** |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 服务器设备、存储设备（含存储介质） | 非常重要 | A级 |
|  | 网络设备 | 非常重要 | A级 |
|  | 信息安全设备 | 非常重要 | A级 |
|  | 机房环境 | 重要 | B级 |
|  | 基础设备、软件 | 重要 | C级 |
|  | 其它 | 不重要 | C级 |

**2、服务响应级别**

以上三种服务级别设定服务响应要求如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **服务级别** | **一级（A级）** |  **二级（B级）** | **三级（C级）** |
| 故障响应时间 | 5分钟 | 10分钟 | 30分钟 |
| 故障恢复时间 | 10分钟 | 1小时 | 2小时 |
| 备件支持响应 | 7\*24 | 7\*12 | 6\*8 |
| 客户满意度 | ≥95% | ≥90% | ≥90% |
| 提交报告时间 | 一月一报 | 一月一报 | 一季一报 |
| 人工技能标准 | 技术专家或高级网管 | 中级网管或软件工程师 | 初级网管或初级软/硬件维护员 |
| 故障受理方式 | 手机、固定电话、邮件、QQ/MSN实时沟通工具等 |

**3、基本服务响应要求**

没有在上文明确规定服务级别和响应要求的，按以下要求执行：

（1）影响到业务正常开展的故障， 10 分钟内到达现场， 30 分钟内报告院方主管负责人， 1 小时内安排资源解决。如不能解决，需要二线技术人员提供现场技术支持服务，最迟在 3 小时内解决问题。在故障解决过程中，保持每 1 小时内1次与客户进行情况汇报。

（2）不影响业务正常开展的故障， 30 分钟内到达现场， 1 小时内报告院方主管负责人， 2 个工作日内解决。

（3）硬件问题响应，设备硬件维修时间一般不能超过3个工作日。无法维修的硬件，供应商应在5个工作日内为院方更换新配件，例如硬盘、显示器、主板、电源、内存、显卡、打印机方面的主板、激光器、高压板、电源板、DC板、定影组件、搓纸轮等。

**4、维护人员上门服务规范要求**

（1）维护人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，不准使用服务禁语；

（2）现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与用户相关人员充分沟通，态度诚恳地解答客户提出的相关问题；

（3）尊重用户个人隐私，保守医院商业秘密；

### 七、测试与验收要求

院方根据服务商全年服务水平、响应时间、处理速度、工作态度以及根据《故障处理报告》《巡检服务报告》等对项目进行验收。

**1、培训要求**

**（1）目的**：使之能够顺利地实施项目咨询、体系建设和更好地配合和理解运维体系和流程；使采购人掌握对信息化系统的使用及维护。

**（2）培训要求**：对系统管理员进行充分的技术培训，保证管理人员掌握必要的技术、管理工具，通晓管理规范。

**（3）培训师资**：该项目服务供应商派出具有相应专业资格和实际工作经验的教师和相应的辅导人才，主要的培训教员均获得相应的资格认证并且具有 3 年的实际教学经验。培训使用的语言和教材均为中文。

**（4）个人应用培训**：该项目服务供应商在运维服务过程中将根据院方终端用户服务申请情况予以分类，进行个人应用培训，如院方需要，培训周期：至少每 6 个月一次。

**（5）费用**：供应商应将所有培训费用（含培训教材费）及各项支出费用分别报价并计入响应总价。

### 八、指定联系人、联系方式要求

▲1、至少一名指定联系人。

2、驻守工程师必须配备移动电话，避免在电梯或者放射科等地方收不到信号。

### 九、保密要求

1、保证驻守工程师对有关信息资料有保密意识。

**▲**2、未得到院方同意，不得复制备份有关信息至其他储存设备。

**▲**3、院领导、医院办公室人事科、财务科、纪委监察等敏感部门电脑硬件坏需要送外修时，必须把硬盘拆下再外送。

**十、其他要求**

**▲1**、为配合医院达到国产化信创化要求，需承诺配合完成桌面运维设备的更换和部署，以及运维服务所提供的耗材和配件需符合相应的要求，并且驻场人员需具备相应的维护能力。

**▲2**、为配合完成医院对第三方人员管理要求，需承诺遵守医院第三方驻点服务人员管理办法，运维驻场人员应遵守医院规章制度、服从医院管理、参加医院组织的岗前和相关业务培训、遵守医院工作区域的规定、配合医院计算机中心人员管理（含人员信息、工作经历、培训情况、排班、值班、考勤等）等日常工作。具体要求如下：

（1）驻场人员应具备以下基本条件：

1）具有中华人民共和国国籍。

2）遵守宪法和法律,无犯罪记录或未被依法列为失信联合惩戒对象。

3）具有良好职业道德和敬业精神。

4）适应岗位要求的身体条件。

5）具备相关专业知识和技能。

6）具备良好的沟通协调能力和团队合作精神。

（2）驻场人员主要职责如下：

1）遵守国家法律法规、医院规章制度以及各项操作规程，确保医疗质量和医院安全。

2）提供专业服务，参与医院组织的培训和考核，提高自身业务水平，确保服务质量符合医院要求。

3）积极配合医院的管理与考核工作。

 4）保守医院秘密，不得泄露医院内部信息，严格遵守医院的信息安全管理制度，确保医院信息的安全与保密。

（3）运维单位须与医院签订书面保密协议，在提供服务过程中对可能接触到各类保密信息，包括但不限于患者个人信息、医疗记录、医院内部管理信息等承担保密责任。

（4）驻场人员应当是运维单位的正式工作人员或者是与运维单位签订1年以上劳动合同且实际工作满1年的技术骨干。

（5）驻场人员驻点前须提交本人相关材料至医院计算机中心核实，材料包括：

1）身份证(正、反面)复印件；

2）本人无犯罪记录证明；

3）本人征信情况；

4）从业资格证书；

5）其他需要的材料。

（6）驻场人员必须签订书面保密协议（医院提供），在提供服务过程中对可能接触到医院的保密信息，包括但不限于患者个人信息、医疗记录、医院内部管理信息等承担保密责任。

（7）驻场人员应佩戴统一规格的工作证，标明姓名、服务岗位、所属运维单位及个人照片，可依据工作需要向医院相关科室申请门禁卡等医院通行证件。

（8）驻场人员退出岗位时，应当配合医院计算机中心完成相关工作并签订离职离岗承诺书，及时退回医院门禁卡、出入证等工作证件，做好离岗保密工作，清退所有文件资料、涉密载体、存储介质等，继续遵守国家和医院的保密法律法规及保密制度，属于涉密人员的，应当确定脱密期限并按照有关规定妥善完成脱密期管理。

### 十一、结算及付款方式要求

1、付款方式：合同按月结算，即供应商服务一个月后随机选择至少5个医院科室进行满意度调查，调查内容应包含技术水平、服务态度、响应时间等，满意度达到90%以上的按月度额（合同总金额/12，四舍五入取整，其中第12个月为剩余金额；如提供服务不足一个月时按日计算）申请支付，不足90%的按月度额5％扣除，采购人办理支付手续。成交供应商需开具符合国家财务规定的等额发票交给采购人，采购人在收到该项目服务供应商发票的5个工作日内办理支付手续。若供应商延迟提交发票，则采购人付款时间后延且无需承担违约责任。