**用户需求书**

**一、服务范围**

1. 办公设备的维护维修

提供（计算机、打印机、复印机、热敏机、投影机、点钞机、装订机、叫号机、扫描枪、读卡器、电视机等信息类硬件设备。以下统称“办公设备”）维护维修。

1. 协助基于厂商保修的维修服务

办公设备在厂商保修期内，提供基于厂商保修的服务，与厂家授权维修站进行联系，由生产厂家授权的维修站进行维修，整个硬件故障维修服务按厂家标准提供。

1. 基于windows平台的软件服务与技术支持

提供计算机基于windows平台上的软件服务，包括操作系统安装、驱动程序安装、应用程序安装、操作系统优化 (不负责软件版权问题，不负责院方医疗系统软件)。

1. 办公局域网信息点的线路连通性维护维修

提供局域网基础设施维护，包括线路、模块、面板、配线架等维护，保证用户的基础网络的畅通，保证业务的稳定运行。

1. 为业务重要部门提供备用机服务

在维修甲方有故障的通用型信息设备（如：打印机、显示器）期间,可提供备用设备。

**二、服务人员及服务时间**

1、为及时解决甲方的维护需求为基础，乙方需派驻维修人员至少一名，视情况机动一名或多名应急响应维修人员。如遇派驻人员离职或请假等不能在岗情况，乙方应当及时安排一名维修人员及时接替工作。

2、服务时间：周一至周日8:00-21:00。派驻维修人员工作时间：周一至周五（不包括国家法定节假日）：（上午8:00-12:00，下午2:30-5:30），其它时间范围均为机动响应范围。响应时效视机动人员的工作档期安排机动式服务。

3、春节、中秋节、端午节、清明节等法定节假日期间也需要配合甲方信息科值班安排派驻维修人员值班。

4、乙方派驻甲方工作人员的劳动关系隶属于乙方，乙方安排在甲方工作人员（包括派驻与非派驻）都需遵守甲方的《驻点服务人员及各岗位职责》。

**三、其它要求**

为保障服务质量，供应商应熟悉医院信息网络综合布线结构，信息化建设等情况且服从采购人管理。

**四、商务要求**

1、付款方式：详见合同条款。

2、服务期限：2年。

3、实施地点：甲方指定地点（儋州市）。

4、验收：按磋商文件技术参数及响应文件进行验收。