

# 信息化终端运维服务项目 服务方案

用户单位：贵阳市公共卫生救治中心

日 期：2026 年 06 月

# 信息化终端运维服务项目 服务方案

用户单位:贵阳市公共卫生救治中心

编制人员:杨凯

联系人:杨凯

联系方式:18096003534

编制日期:2026年06月

# 目 录

第一章 项目概述 .....	5
1.1. 项目名称 .....	5
1.2. 用户单位 .....	5
1.3. 服务目标及内容 .....	6
1.3.1. 服务目标 .....	6
1.3.2. 服务内容 .....	6
1.3.3. 服务期限 .....	10
1.3.4. 项目总投资及资金来源 .....	10
第二章 运维服务现状 .....	11
2.1. 项目背景 .....	11
2.2. 运维现状 .....	12
2.2.1. 信息化终端运维 .....	12
2.2.2. 信息安全 .....	12
2.2.3. 链路及硬件租用 .....	13
2.2.4. 网站维护 .....	13
2.2.5. 机房及硬件设备维护 .....	13
2.2.6. 云资源服务 .....	13
第三章 运维服务需求分析 .....	14
3.1. 信息化终端运维 .....	14
3.1.1. 服务需求 .....	14
3.1.2. 服务标准指标 .....	15
3.2. 信息安全 .....	15
3.3. 链路及硬件租用 .....	15
3.4. 网站维护 .....	16

3.5. 机房及硬件设备维护 .....	16
3.6. 云资源服务 .....	16
第四章 运维服务方案 .....	17
4.1. 运维组织体系 .....	17
4.1.1. 组织架构 .....	17
4.1.2. 人员配置 .....	18
4.2. 运维服务管理规范 .....	19
4.2.1. 信息化终端运维 .....	19
4.2.2. 运维人员管理主要规范 .....	20
4.2.3. 运维保密管理主要规范 .....	20
4.2.4. 运维响应主要规范 .....	22
4.2.5. 应急服务响应流程 .....	22
4.3. 信息化终端运维服务内容 .....	23
4.3.1. 信息化终端运维 .....	23
4.3.2. 信息安全 .....	24
4.3.3. 链路及硬件租用 .....	25
4.3.4. 网站维护 .....	25
4.3.5. 机房及硬件设备维护 .....	25
4.3.6. 云资源服务 .....	25
4.4. 运维服务方式 .....	25
4.5. 运维服务报告 .....	25
4.6. 应急服务保障 .....	26
4.7. 运维考核 .....	27
第五章 项目目预算 .....	29
5.1. 编制依据与说明 .....	29

5.2. 预算汇总 .....	29
5.3. 预算明细 .....	31
附件 .....	36
附件 1-上一年度信息化终端服务项目合同关键页 .....	36
附件 2-贵州省省级政务信息系统项目预算支出标准.....	42
附件 3-贵州省企业薪酬调查信息（2024 年）.....	43

# 第一章 项目概述

单位名称：贵阳市公共卫生救治中心

## 1.1. 项目名称

项目名称：贵阳市公共卫生救治中心信息化终端运维服务项目

## 1.2. 用户单位

单位概况：贵阳市公共卫生救治中心（以下简称中心）由原贵阳市第五人民医院和原贵阳市肺科医院于 2014 年整合而成，加挂贵阳市肿瘤医院及贵阳市职业病防治院，是全省唯一一所传染病、职业病、肿瘤、急慢性疾病诊治及公共卫生服务为主的三级传染病专科医院。系贵州医科大学非直属附属医院、贵州省新冠肺炎定点救治医院，建有张文宏专家工作站和卢洪洲名医工作室。

中心共有四个院区：大营路院区（原第五人民医院）、花果园院区（原肺科医院）、大水沟院区（现省将军山医院）和乌当下坝院区。四院区占地面积共 31.75 万 m<sup>2</sup>、建筑面积 19.76 万 m<sup>2</sup>。

中心现有在职职工 1334 人，其中高级职称 219 人、中级职称 548 人；市管专家 1 人，博士及硕士研究生 144 人；博士及硕士生导师 12 人。编制床位 900 张，实际开放床位 1200 张；设有 15 个行政科室和 40 个临床、医技科室，内、外、妇、儿等学科建设齐全。年门诊病人约 40 万人次，年住院病人约 3 万余人次。

中心现有省级重点学科 3 个：感染病学科、结核病学科、肿瘤科。省级重点专科 2 个：感染科、肿瘤科。市级重点专科 6 个：肝脏病学科、职业病学科、呼吸内科、感染重症医学科、老年病科、医学检验科。省级质控中心 1 个：贵州省艾滋病质控中心。市级质控中心 5 个：

贵阳市艾滋病质控中心、贵阳市职业病质控中心、贵阳市结核病质控中心、贵阳市呼吸内科质控中心、贵阳市感染病质控中心。

中心将秉承“厚德 奉献 求精 创新”院训，积极打造一批临床重点学科和特色专科群，力争3—5年创建成贵州省品牌专科医院。

### 1.3. 服务目标及内容

#### 1.3.1. 服务目标

保障中心信息化终端设备正常运转，确保中心各项工作能够正常开展。

#### 1.3.2. 服务内容

根据中心实际运维需求，开展中心各院区各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布LED显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备等日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。各院区运维服务主要信息化终端设备清单如下：

##### 一、花果园及大营路院区信息化终端设备清单：

序号	运维内容	运维范围	备注
1	各类电脑	约 900 余台	
2	移动医疗手持设备	约 200 余台	

3	各类打印机及复印机	约 580 余台	
4	临床电子公告大屏	约 55 余台	
5	信息发布 LED 屏	6 块	
6	会议系统设施设备	3 套	含远程会议
7	网络接入设施设备	约 2000 余个终端点	含无线设备
8	内外电话线路接入设施设备	约 300 余个终端点	

## 二、下坝院区信息化终端设备清单：

序号	运维内容	运维范围	备注
1	各类电脑	约 600 余台	
2	移动医疗手持设备	约 285 余台	
3	各类打印机及复印机	约 235 余台	
4	临床电子公告大屏	约 120 余台	
5	信息发布 LED 屏	3 块	
6	会议系统设施设备	7 套	含远程会议
7	网络接入设施设备	约 3000 余个终端点	含无线设备
8	内外电话线路接入设施设备	约 500 余个终端点	
9	医护对讲	约 700 个终端	

### 1.3.2.1. 人员保障

要求服务单位驻场服务人员不少于6人。

(1) 如有特殊情况和病人高峰时期,除长期驻守在用户现场不少于6名工作人员外,服务单位应根据实际情况安排适量的专业人员参加现场维护,保证各院区的所有信息化终端设备正常运转。

(2) 周一至周五,服务单位驻场人员的上下班时间应与用户单位的上下班时间一致,周末服务单位应安排值班人员对重要科室巡查,对应急故障及时处理,并保持电话24小时畅通。

(3) 驻场人员要求:需有1年及以上从事信息化终端运维服务工作经验,熟悉信息化终端设备的日常运维服务工作。

### 1.3.2.2. 备用设备保障

对一些常用、量大硬件设备,应准备充足的备用设备,确保备用设备的健康可用,确保运行的硬件设备出现问题时能得到及时更换替用。

### 1.3.2.3. 巡检及维护

(1) 每天早上在用户单位人员使用信息系统前,对重要科室(收费窗口、药房等)及重要设施设备进行一次巡查,及时处理存在的故障及隐患。

(2) 每周对其它科室的信息化设备及系统进行巡检、及时处理存在的故障及隐患,确保设备及系统的正常运行。

#### 1.3.2.4. 设备维修

1.3.2.4.1 信息化终端运维服务内容，包含各院区各类电脑终端、移动医疗手持终端设备、各类打印机设备、高拍仪及复印机、信息发布 LED 显示大屏、临床电子公告大屏、会议系统（含远程会议系统）设施设备、网络接入设施等设备在运维服务过程中所必需的配件维修；维修所需配件费用由乙方承担。

1.3.2.4.2 维修所用配件需符合设备原厂技术标准或同等质量的合格产品；若乙方使用不符合标准的配件导致设备故障加重或产生安全隐患，由乙方承担全部返工费用及设备损坏赔偿责任。

1.3.2.4.3 乙方接到甲方报修通知后，需在 2 小时内响应，向甲方反馈初步处理方案；常规故障（如配件更换可解决）需在 4 小时内修复；复杂故障（如设备核心部件损坏、需厂家定制配件等）需在 48 小时内告知甲方预计修复时间，并定期向甲方反馈维修进度。

1.3.2.4.4 终端设备经双方技术人员共同检测，确认因硬件老化、性能失效等无法维修的，由甲方自行采购更换；乙方需配合甲方完成新设备接入的调试工作。

**上述约定的维修不包含以下情形：**

1.3.2.4.5 人为损坏：指因甲方人员或其委托的第三方非正常操作、疏忽、意外撞击、液体泼溅、电源接入不当等非设备自然老化或正常使用所造成的损坏。

1.3.2.4.6 不可抗力：指因火灾、水灾、地震、雷击、战争、政府强制征用等不可预见、不可避免且无法克服的客观事件造成的设备损坏。

1.3.2.4.5 责任界定与鉴定：若双方对设备损坏是否属于“人为损坏”存在争议，应在争议发生后5个工作日内，由双方技术人员共同进行现场检测并出具书面意见；若无法达成一致，可在7个工作日内共同委托设备原厂或其授权的官方售后机构进行鉴定，双方以鉴定报告作为责任认定依据。

### **1.3.3. 服务期限**

合同签订生效之日起壹年运维服务。

### **1.3.4. 项目总投资及资金来源**

项目总投资约27万元人民币，资金来源为贵阳市公共卫生救治中心自筹资金。

## 第二章 运维服务现状

### 2.1. 项目背景

中心由原贵阳市第五人民医院和原贵阳市肺科医院整合而成的全省唯一一所集医疗、教学、科研、预防为一体的国家三级传染病专科医院，是贵州省、贵阳市新冠肺炎定点救治医院。承担省、市传染病的预防、规范化治疗与护理。承担贵阳市公共卫生各项临床救治及应急工作；承担贵阳市公共卫生科研、教学、人才培养等任务等。

根据中心发展规划及实际应用需求，从传统的单独对单一业务系统信息化建设转变为以服务临床医疗、支撑运营管理和智慧服务患者为中心的整体信息化建设。逐步完成业务交互系统平台、医疗数据中心、电子病历系统、LIS系统、移动医护系统、PACS系统、心电系统、病案无纸化系统、医疗质量管控服务系统、门诊电子病历系统、手术麻醉系统、血库管理系统等建设。

随着中心的业务应用多样化，信息化终端规模不断地扩大。为了确保信息化终端设备长期、稳定地工作，最大限度的降低信息化终端设备运行故障及延长设备的使用寿命，依照标准化终端运维服务流程，定期对终端设备进行检查，了解终端设备的整体工作状态。由被动服务变主动服务，通过健康检查服务排除故障隐患，降低故障率。中心通过引入专业的信息化终端运维服务团队，来保障自身信息化终端的稳定安全运行，同时通过专业的信息化终端安全运维服务，形成能持续完善、自我优化的终端安全运维体系和运维管理体系，减轻中心终端运维的压力，有效地对医院信息系统终端设备运维的管理。支撑中心各个科室信息化业务的顺利开展。为保证中心业务的健康发展

和提升核心竞争力提供坚实的基础保障。为保障各个科室终端设备的稳定运行，确保中心各项医疗活动正常开展。

## **2.2. 运维现状**

### **2.2.1. 信息化终端运维**

#### **2.2.1.1. 信息化终端运行情况**

中心信息化终端设备由第三方运维服务公司提交日常运维服务，全力保障各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布 LED 显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备安全稳定运行。

#### **2.2.1.2. 信息化终端运维情况**

中心信息化终端运维服务将于9月份到期，为了保障中心信息化终端设备安全稳定运行，确保中心各项工作正常开展，需持续申请采购中心信息化终端设备运维服务。运维服务范围为中心各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布 LED 显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。

### **2.2.2. 信息安全**

根据用户单位工作安排，协同处理与信息化终端有关的信息安全

工作。

### **2.2.3. 链路及硬件租用**

根据用户单位工作安排,协同处理链路及硬件租用与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **2.2.4. 网站维护**

根据用户单位工作安排,协同处理网站维护与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **2.2.5. 机房及硬件设备维护**

根据用户单位工作安排,协同处理机房及硬件设备与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **2.2.6. 云资源服务**

根据用户单位工作安排,协同处理云资源服务与本项目运维服务范围有关的相关工作。

## 第三章 运维服务需求分析

### 3.1. 信息化终端运维

#### 3.1.1. 服务需求

运维服务需求时间：1年（至合同生效日起），驻场服务人员不少于6人。具体服务需求如下：

需要派驻技术人员不少于6人，需开展中心各院区各类电脑、各类打印机及复印机、移动医疗手持设备、云桌面、临床电子公告大屏、信息发布及信息显示设施设备、广播系统设施设备、会议系统设施设备、网络接入设施设备（含无线网络）及网络线路、内外电话接入设施设备及网络线路、医护对讲和医患沟通等信息化终端设施设备的日常运维服务。针对各院区信息化终端设施设备的运行情况检查、故障排除等提供技术支持和运维服务。

（1）解决电脑、云桌面、打印机、复印机、移动医疗手持设备、临床电子公告大屏、信息发布及信息显示设施设备、广播系统设施设备、会议系统设施设备、网络接入设施设备(含无线网络)及网络线路、内外电话接入设施设备及网络线路、医护对讲和医患沟通等信息化终端设施设备的日常使用问题；

（2）对信息化终端设施设备提供7\*24小时服务热线；

（3）运行情况检查每周一次；

（4）定期用户回访；

（6）定期提交技术支持常见问题总结文档；

（7）每季度定时提供系统运维服务报告。

### **3.1.2. 服务标准指标**

(1) 服务单位须遵守用户单位有关管理制度（条例）等要求开展中心信息化终端运维服务工作。

(2) 信息安全要求：服务单位须严格遵守用户单位信息安全有关规定开展日常运维服务工作，并与用户单位签订信息安全保密协议。服务单位因自身原因造成的安全事件（事故）需承担由此造成的所有责任。

(3) 安全生产要求：服务单位须严格遵守用户单位安全生产有关规定开展日常运维服务工作。服务单位因自身原因造成的安全生产事故需承担由此造成的所有责任。

(4) 热线技术服务：用户在正常工作时间内，可获得服务中心热线电话支持服务，解答系统的应用问题。最迟 15 分钟内响应。

(5) 线上远程技术服务：提供线上远程支持服务，最迟 1 小时内响应。

(6) 提供不少于 6 人 5\*8 小时现场驻场服务，15 分钟内响应，2 小时解决故障。

(7) 人员保障服务：如在特殊情况和病人高峰时期，除长期驻守在用户现场不少于 6 名技术人员外，服务单位应根据实际情况安排适量的专业人员参加现场维护，保证中心各院区的所有信息化终端设备正常运转。

### **3.2. 信息安全**

根据用户单位工作安排，协同处理与信息化终端有关的信息安全工作。

### **3.3. 链路及硬件租用**

根据用户单位工作安排,协同处理链路及硬件租用与本项目运维服务范围有关的相关工作。

#### **3.4. 网站维护**

根据用户单位工作安排,协同处理网站维护与本项目运维服务范围有关的相关工作。

#### **3.5. 机房及硬件设备维护**

根据用户单位工作安排,协同处理机房及硬件设备与本项目运维服务范围有关的相关工作。

#### **3.6. 云资源服务**

根据用户单位工作安排,协同处理云资源服务与本项目运维服务范围有关的相关工作。

## 第四章 运维服务方案

### 4.1. 运维组织体系

服务单位根据用户单位的实际需求，结合 ITIL 相关理论支撑，建立合理的运维组织体系。

#### 4.1.1. 组织架构

##### （一）成立运维管理领导小组

由服务单位领导和用户单位运维管理负责人共同组成领导小组，统一组织协调信息化环境的运行维护，监督检查服务质量。领导小组是运维组织模式的雏形，它能够统一信息化管理的步调，彻底摆脱分散、松散的管理模式。

##### （二）成立运维监督小组

监督小组主要由用户单位信息管理员组成，对整个运维项目全过程进行监督。

##### （三）成立应急保障小组

应急保障小组主要由服务单位、用户单位组成，小组成员建议由运维管理领导小组和运维监督小组成员兼任。负责整个项目运维过程中的应急处置工作。

##### （四）成立运维工作组

工作组主要由服务单位项目管理人员、用户单位信息管理员组成。负责运维人员管理、运维服务管理、运维流程以及运维考核等管理工作内容。负责运维项目需求调研、运维方案编制、运维实施、培训的全过程管理，确保项目的顺利实施和正常运行，圆满完成各个阶段的运维任务。

## （五）成立运维技术支撑组

技术支持组主要由软硬件系统专业技术力量、专家组、咨询机构等技术力量组成。具体负责完成用户单位的应用系统、安全、机房等运维作业，保证系统的正常运转。

### 4.1.2. 人员配置

本项目运维服务方案运维组织体系人员配置包括管理领导小组、运维监督小组、应急保障小组、运维工作组、运维技术支撑组。详细配置情况如下：

表 4.1.2-运维组织体系人员配置表

序号	运维组织	成员组成	配置数量	工作职能
1	管理领导小组	服务单位领导、用户单位运维管理负责人	2人	统一组织协调信息化项目的运行维护，监督检查运维服务过程及服务质量
2	运维监督小组	用户单位信息管理员	3人	运维项目全过程监督
3	应急保障小组	用户单位、服务单位	10人（兼）	负责整个项目运维过程中的应急处置工作
4	运维工作组	服务单位项目管理人员、用户单位信息管理员	6人	需求调研、运维方案编制、运维实施全过程管理
5	运维技术支撑组	服务单位专家组	3人	提供用户单位信息化终端运维服务技术支撑
6	现场驻场人员	服务单位项目管理人员	不少于6人	6*8小时的现场驻场运维服务

① 管理领导小组：由服务单位领导、用户单位运维管理负责人组成，统一组织协调信息化项目的运行维护，监督检查运维服务过程及服务质量。

② 运维监督小组：用户单位信息管理员对运维项目全过程监督。

③ 应急保障小组：用户单位和服务单位共同组成，负责整个项目运维过程中的应急处置工作，服务单位应急保障服务人员不得少于6人，需提供相关工程师认证证书。

④ 运维工作组：用户单位和服务单位共同组成，需求调研、运维方案编制、运维实施全过程管理。

⑤ 运维技术支撑组：服务单位人员不得少于3人，需提供中级及以上认证证书。

⑥ 现场驻场人员：服务单位派驻技术人员不少于6人，需1年及以上工作经验，熟悉信息化终端设备日常运维服务工作，提供6\*8小时的现场驻场运维服务技术支持。

## **4.2. 运维服务管理规范**

### **4.2.1. 信息化终端运维**

配置驻场技术人员不少于6人，开展中心各院区各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布LED显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。

（1）解决电脑、云桌面、打印机、复印机、移动医疗手持设备、临床电子公告大屏、信息发布及信息显示设施设备、广播系统设施设

备、会议系统设施设备、网络接入设施设备(含无线网络)及网络线路、内外电话接入设施设备及网络线路、医护对讲（下坝院区）和医患沟通等信息化终端设施设备的日常使用问题；

- (2) 对信息化终端设施设备提供 7\*24 小时服务热线；
- (3) 运行情况检查每周一次；
- (4) 定期用户回访；
- (6) 定期提交技术支持常见问题总结文档；
- (7) 每季度定时提供系统运维服务报告。

#### **4.2.2. 运维人员管理主要规范**

(1) 运维人员应自觉遵守用户单位各项规章制度及安全生产规定，按照用户单位各项规章制度及安全生产要求办事，服从用户单位管理安排。

(2) 运维人员应严格遵守用户单位的考勤时间，不得随意迟到、早退、无故旷工，不随意离开工作岗位，随时保持联系方式畅通。

(3) 运维人员必须明确工作职责，端正工作态度，对待工作认真负责。

(4) 运维人员不得利用工作时间从事与运维工作无关的事情，杜绝与运维工作无关的活动。

(5) 运维人员应妥善保管各类与运维工作相关的文件、资料，防止丢失，严禁外传。

#### **4.2.3. 运维保密管理主要规范**

(1) 服务单位运维项目组严格遵守国家机关保密管理工作相关法律法规，保守在工作中所涉及到的秘密。不该说的秘密不说，不该

知悉的秘密不问，不该看的秘密不看。

(2) 服务单位承诺不将对方的秘密信息泄漏、告知、公布、发布、出版、传授、复制、转让给任何第三方或以其他任何方式予以披露；严禁将工作中的内部会议、谈话内容泄露给项目无关人员；严禁将工作中涉及的相关项目技术方案及实施规划透露给无关人员。

(3) 服从用户单位的安排，依照有关法律、法规和合同规定工作，不得将工作过程中涉及的相关文件（包括各类公文、通知及会议记录等）的内容泄露给项目无关人员；不得翻阅与工作无关的文件和资料，不得从事其他与运维无关的工作。

(4) 服务单位运维项目组成员如需接触用户方的专网络或涉密设备，须事先申请，并认真学习和遵守国家保密部门制定的相关使用规定，严禁“一机两用”。不得将从专网络或涉密设备上获得的信息透露给项目无关人员；严禁私自下载、拷贝专网络和涉密设备上的秘密和敏感信息；不得擅自携带记载含有国家秘密或工作秘密信息的硬盘、软盘和打印资料外出；严禁将工作中接触到各种信息系统的程序、口令、密钥等泄露给无关人员。

(5) 不得带领项目无关人员进入用户的办公场所和机房。如要对信息系统进行安装、修改或设置等操作时，需告知用户方相关人员，并做好登记和工作记录。

(6) 严禁泄露在工作中接触到的含有国家秘密或工作秘密的信息；不得发表从工作中知悉的涉及国家秘密和工作秘密的技术文档和论文。

(7) 如发生泄露国家秘密和工作秘密的事件时，须立即向用户报告，并积极协助用户及有关保密部门进行查处。

#### 4.2.4. 运维响应主要规范

(1) 服务单位接到用户单位故障报修通知或监测到用户单位运维对象监控预警后，及时与用户单位责任人联系，及时通过远程或现场处理方式采取必要措施解决各类技术故障。

(2) 对于重大软硬件系统故障，应立即通知领导部门，协调技术人员保障系统尽快恢复运行，最大限度保护系统资源和数据资源。

(3) 对运维过程及结果进行书面记录，重大事件维护完成后将故障处理结果逐级上报。

(4) 严格按照国家相关规范执行各类运维服务内容。

(5) 建立健全各类维护文档和资料记录文件，并妥善保管。

#### 4.2.5. 应急服务响应流程

运维服务中的应急响应服务过程主要包括四个阶段：应急准备、监测与预警、应急处置与总结改进：

(1) 应急准备：组建应急响应组织、确定应急响应制度、系统性识别运行维护服务对象及运行维护活动中可能出现的风险，定义应急事件级别、制定预案，开展培训和演练；

(2) 监测与预警：进行日常监测、及时发现应急事件并有效预警、进行核实与评估，以规定的策略和程序启动预案，并保持对事件的追踪；

(3) 应急处置阶段：采取必要的应急调度手段，基于预案开展故障排查与诊断，对故障进行有效、快速的处理与系统恢复，及时通报应急事件，提供持续性服务保障，进行结果评价，关闭事件；

(4) 总结改进阶段：对应急事件发生原因处理过程结果进行总结分析，持续改进应急工作，完善信息系统。

### **4.3. 信息化终端运维服务内容**

#### **4.3.1. 信息化终端运维**

##### **4.3.1.1. 运维服务人员**

(1) 配置驻场技术人员不少于6人，如在特殊情况和病人高峰时期，除长期驻守在用户现场不少于6名技术人员外，服务单位应根据实际情况安排适量的专业人员参加现场维护，保证各院区的所有信息化终端设备正常运转。并针对本项目成立运维团队管理机构，负责保障服务期内设备稳定运行。明确运维团队组织、人员、岗位职责、工作流程等，须建立详细的运维保障体系。

(2) 对于需要长时间处理并且不急的设备，尽量在下班后进行处理，例如安装（更换）系统，布线等，尽可能不影响使用部门工作。

(3) 运维期间进入病房，护士站，医生办公室等地，要严格遵守医院管理条例、院感防控及安全产生有关规定。

##### **4.3.1.2. 运维服务范围**

开展中心各院区各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布LED显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备等日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。

1) 每日巡查：每天早上9点做好准备，待各科室开完早会，9点10分开始进行日常巡查。主要巡查电脑，移动医疗手持终端设备、打印机、高拍仪网络、电子公告大屏、扫码设备等是否正常，主要巡检收费窗口、住院科室、门诊及医技科室等每处理完一个故障要做故

障记录和处理方法，每周进行汇总，并统计故障率最高的故障，并找到处理办法，减少相同故障的产生。对于暂时未启用的设备，将进行每周一次的开机更新、办公测试和网络测试，保障设备需要开启时能随时处于可以启用的状态。

2) 故障响应：在接到用户报修后，不能远程处理的，须在 20 分钟内到达现场进行处理。在下次巡检时要注意是否出现相同的故障，输出《故障处理报告》；

3) 设备环境清理：清查每一个弱电井情况，并保持地面干净，记录设备支持扩容的数量。并保持机房卫生，进入更换鞋套，每周打扫一次卫生。每月度输出《弱电井道巡检表》、《UPS 房间巡查表》。

#### **4.3.1.3. 服务响应要求**

要求提供 7\*24 小时的服务热线，6\*8 小时的现场驻场服务，节假日及重要活动保障服务。一旦有紧急情况，要求 20 分钟内达到现场处理故障。

#### **4.3.1.4. 服务总结和报告**

每月提交一次运维服务报告，报告包括每周的运维记录情况，设备故障的发生时间、故障响应时间、处理方法、设备故障类型等。通过每个周运维记录统计故障率高的故障，并提出相应故障处理优化方案。输出《运维服务月度报告》《故障处理优化方案》。

#### **4.3.2. 信息安全**

根据用户单位工作安排，协同处理与信息化终端有关的信息安全工作。

### **4.3.3. 链路及硬件租用**

根据用户单位工作安排,协同处理链路及硬件租用与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **4.3.4. 网站维护**

根据用户单位工作安排,协同处理网站维护与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **4.3.5. 机房及硬件设备维护**

根据用户单位工作安排,协同处理机房及硬件设备与本项目运维服务范围有关的相关工作。

### **4.3.6. 云资源服务**

根据用户单位工作安排,协同处理云资源服务与本项目运维服务范围有关的相关工作。

## **4.4. 运维服务方式**

根据用户单位运维需求,本项目运维服务方案的运维服务方式包括驻场服务、远程服务、驻场+远程服务、紧急响应,驻场人员配置不少于6人。

## **4.5. 运维服务报告**

服务单位将针对信息化终端运维出具运维服务报告,运维服务报告目的是对运维管理情况进行总结,对出现的问题给与说明,方便用户单位对了解运维情况,信息化终端运维服务报告及主要工作内容包  
括:

- (1) 实时或定期巡查设备运行状况,包括设备运行状态等服务。
- (2) 定期对设备进行例行维护,包括设备健康检查等。
- (3) 根据需要对设备进行维护,补丁升级等服务。
- (4) 根据服务级别要求按时修复发生的设备故障。
- (5) 定期进行总结评估,对运行状况及运行维护工作情况进行分析,提出改进意见。
- (6) 做好业务应用技术资料的收集、整理;做好运行维护工作过程文档的收集、存档。

服务单位将提供日常巡检、例行维护、响应性维护、功能完善、故障处置、分析总结、资料整理等服务。

#### **4.6. 应急服务保障**

运维服务中的应急响应服务过程主要包括四个阶段:应急准备、监测与预警、应急处置与总结改进:

(1) 应急准备: 组建应急响应组织、确定应急响应制度、系统性识别运行维护服务对象及运行维护活动中可能出现的风险,定义应急事件级别、制定预案,开展培训和演练;

(2) 监测与预警: 进行日常监测、及时发现应急事件并有效预警、进行核实与评估,以规定的策略和程序启动预案,并保持对事件的追踪;

(3) 应急处置阶段: 采取必要的应急调度手段,基于预案开展故障排查与诊断,对故障进行有效,快速的处理与系统恢复,及时通报应急事件,提供持续性服务保障,进行结果评价,关闭事件;

(4) 总结改进阶段: 对应急事件发生原因处理过程结果进行总结分析,持续改进应急工作,完善信息系统。

#### 4.7. 运维考核

运维服务期内由用户单位（贵阳市公共卫生救治中心）对服务单位的运维服务质量进行考核，考核标准见《信息化终端运维服务质量考核表》，并根据考核结果向服务单位支付相应比例的款项。若考核得分低于 70 分的，用户单位有权追究服务单位因运维服务问题引起的相应责任。

表 4.7 信息化终端运维服务质量考核表

<b>信息化终端运维服务质量考核表</b>			
考评人		考评得分	
考核内容	考核标准	分值	备注
服务态度	服务单位在提供运维服务期间，态度良好得 10 分；态度较差酌情扣分，有辱骂、诋毁医院工作人员的恶劣情况不得分。	10	
服务质量	服务单位在提供运维服务期间，严格按照《运维服务管理规范》及运维服务内容执行，完全满足或提供超越用户单位要求的服务，为质量优秀，得 20 分；服务单位只针对用户单位发生问题主动服务，且能够及时完成问题处理，为质量良好，得 15 分；服务单位对用户单位发生问题要用户单位申请、催促被动服务，基本完成问题处理，为质量合格，得 10 分，若未完成一次扣 5 分，扣完为止。	20	
故障响应	服务单位在提供运维服务期间，严格按照用户单位要求进行故障响应，得 15 分；服务单位针对用户单位故障响应滞后，但未由此造成用户单位损失，得 10 分；服务单位故障响应滞后，且由此造成患者投诉等不良社会影响，但其后完成故障修复，得 5 分。若未响应一次直接扣 15 分。	15	
重大故障恢复	服务单位对所运维服务系统发生的重特大故障，在用户单位要求时间内恢复的，得 15 分；在用户单位要求时间内未恢复，但一直积极进行故障恢复，且未由此造成其他损失的，得 10 分；面对重特大故障，未在要求时间内恢复，且也无法在故障诊断后承诺恢复时间的，不得分。	15	
巡检服务	根据用户单位要求开展巡检工作的，得 15 分；未按规范要求巡检，缺失一次扣 3 分，扣完为止。	15	
重大节假日保障	重大节假日期间，主动安排并告知用户单位保障方案与人员的，得 10 分；节假日期间，未安排保障人员与制定保障方案的，但提供了常规电话、远程等维护服务的，得 7 分；未进行重大节假日人员安排，且无人员保障安排，和常规维护服务提供，不得分。	10	
信息安全保障	根据用户单位信息安全工作要求，服务单位严格按照《运维服务管理规范》及运维服务内容执行，严格做好信息安全保障及保密工作得 15 分；因服务单位运维服务原因造成重要数据泄漏、丢失（含删除）、病毒感染等安全事件或事故得 0 分。	15	
<p>说明：信息化终端运维服务质量考评表，用于评价服务单位在用户单位的运维服务情况。考核评分采用百分制，考核得分由用户单位根据服务单位实际的运维服务情况进行打分。其考核结果将作为用户单位支付服务单位运维服务费用的参考依据。规则如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、维保考核评分结果在 95 分及以上，全额支付；</li> <li>2、维保考核评分结果在 80—94 分，扣除 30%；</li> <li>3、维保考核评分结果在 70—79 分，扣除 50%；</li> <li>4、维保考核评分结果在 70 分以下，全部扣除，同时用户单位有权追究服务单位因运维服务问题引起的相应责任；</li> <li>5、运维服务过程中，涉及“服务态度”、“故障响应”、“重大故障恢复”、“巡检服务”、“重大节假日保障”、“信息安全保障”考核内容，因服务单位原因造成单项考评未得分（得分为 0），全部扣除运维服务费用，同时用户单位有权追究服务单位因运维服务问题引起的相应责任。</li> </ol>			

## 第五章 项目预算

### 5.1. 编制依据与说明

预算编制依据：

1.政策文件：《贵州省省级政务信息系统项目预算支出标准》（黔财工〔2023〕7号）。

2.地方测算基数：《贵州省企业薪酬调查信息（2024年）》（由贵州省人力资源和社会保障厅于2025年12月2日发布）中，「信息传输、软件和信息技术服务人员」P50分位值为7.02万元/年，换算后运维人月费率为0.585万元/人月。

3.本次项目总预算为27万元，驻场人员6人，按照人月费率编制，为0.375万元/人月，符合贵州省地方测算标准区间。

### 5.2. 预算汇总

信息化终端运维服务项目运维服务经费约27万元，资金来源为自筹资金。详见项目预算总表及细项。

表 5.2-项目预算总表（按类别）

序号	运维类别	说明	金额 (万元)	备注
1	信息化终端运维服务	根据用户单位实际运维需求，开展各院区各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布LED显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。	27	

序号	运维类别	说明	金额 (万元)	备注
合计			27	

### 5.3. 预算明细

表 5.3-2025 年贵阳市市级信息化运维项目预算明细表（单位：万元）

运维服务价格测算分析表						
运维服务资金测算参考以下标准：						
预算编制依据： 1. 政策文件：《贵州省省级政务信息系统项目预算支出标准》（黔财工〔2023〕7 号）。 2. 地方测算基数：《贵州省企业薪酬调查信息（2024 年）》（由贵州省人力资源和社会保障厅于 2025 年 12 月 2 日发布）中，「信息传输、软件和信息技术服务人员」P50 分位值为 7.02 万元/年，换算后运维人月费率为 0.585 万元/人月。 3. 上一年度终端运维服务合同，合同价格为 26.58 万元。 4. 本次项目总预算为 27 万元，驻场人员 6 人，按照人月费率编制，为 0.375 万元/人月，符合贵州省地方测算标准区间。						
(一)	运维驻场服务					
序号	服务项	服务内容	数量 (人)	工时费(万元/人 月)	工作量(月)	小计(万元)
1	大营路院区终端运维驻场服务	提供驻场服务技术支持	2	0.375	12	9

2	下坝院区终端运维驻场服务	提供驻场服务技术支持	2	0.375	12	9
3	花果园院区终端运维驻场服务	提供驻场服务技术支持	2	0.375	12	9
小计:				27.00		
(二)	运维驻场服务工作内容					
一、	大营路院区终端运维服务					
序号	服务项	服务内容	级别	服务时间		
1	巡检服务	1.每天早上在用户单位人员使用信息系统前,对重要科室(收费窗口、药房等)及重要设施设备进行一次巡查,及时处理存在的故障及隐患。 2.每周对其它科室的信息化设备及系统进行巡检、及时处理存在的故障及隐患,确保设备及系统的正常运行。	初级	5*8H		
2	终端系统日常维护	1.终端系统软硬件故障排查 2.弱电井道使用环境场地清理 3.终端设备安装及迁移	中级	5*8H		
3	设备维修	1.设备维修 2.在保设备维修管理 3.出保设备维修管理	中级	5*8H		

		4.备用设备管理		
4	专业工程师技术支持服务	提供中级及以上专业工程师远程（电话、网络、视频语音等）及现场技术支持服务。	中级	7*24H
5	应急响应服务	7*24 小时应急响应，周一至周六 15 分钟内到达现场处理故障，周日 30 分钟内到达现场处理故障。	中级	7*24H
6	节假日、重大活动系统保障	节假日、重大活动期间远程值守保障服务	中级	7*24H
二、	<b>下坝院区终端运维服务</b>			
序号	服务项	服务内容	级别	服务时间
1	巡检服务	1.每天早上在用户单位人员使用信息系统前，对重要科室（收费窗口、药房等）及重要设施设备进行一次巡查，及时处理存在的故障及隐患。 2.每周对其它科室的信息化设备及系统进行巡检、及时处理存在的故障及隐患,确保设备及系统的正常运行。	初级	5*8H
2	终端系统日常维护	1.终端系统软硬件故障排查 2.弱电井道使用环境场地清理 3.终端设备安装及迁移	中级	5*8H
3	设备维修	1.设备维修	中级	5*8H

		<p>2.在保设备维修管理</p> <p>3.出保设备维修管理</p> <p>4.备用设备管理</p>		
4	专业工程师技术支持服务	提供中级及以上专业工程师远程（电话、网络、视频语音等）及现场技术支持服务。	中级	7*24H
5	应急响应服务	7*24 小时应急响应，周一至周六 15 分钟内到达现场处理故障，周日 30 分钟内到达现场处理故障。	中级	7*24H
6	节假日、重大活动系统保障	节假日、重大活动期间远程值守保障服务	中级	7*24H
三、	<b>花果园院区终端运维服务</b>			
序号	服务项	服务内容	级别	服务时间
1	巡检服务	<p>1.每天早上在用户单位人员使用信息系统前，对重要科室（收费窗口、药房等）及重要设施设备进行一次巡查，及时处理存在的故障及隐患。</p> <p>2.每周对其它科室的信息化设备及系统进行巡检、及时处理存在的故障及隐患,确保设备及系统的正常运行。</p>	初级	5*8H
2	终端系统日常维护	<p>1.终端系统软硬件故障排查</p> <p>2.弱电井道使用环境场地清理</p>	中级	5*8H

		3.终端设备安装及迁移		
3	设备维修	1.设备维修 2.在保设备维修管理 3.出保设备维修管理 4.备用设备管理	中级	5*8H
4	专业工程师 技术支持服务	提供中级及以上专业工程师远程（电话、网络、 视频语音等）及现场技术支持服务。	中级	7*24H
5	应急响应服务	7*24 小时应急响应，周一至周六 15 分钟内到达 现场处理故障，周日 30 分钟内到达现场处理故 障。	中级	7*24H
6	节假日、重大活动系统保障	节假日、重大活动期间远程值守保障服务	中级	7*24H
四、	<b>运维服务项目管理</b>			
1	服务项目管理	组织开展全年度运维服务项目	中级	5*8H
2	咨询服务	各类技术解决方案和规划的咨询服务	中级	5*8H
3	服务文档管理	制作运维服务各类服务交付文档	中级	5*8H

## 附件

附件需包含建设/运维服务合同、云资源租赁汇总表等支撑材料

### 附件-上一年度信息化终端服务项目合同关键页

#### 信息化终端运维服务合同

合同编号：\_\_\_\_\_

甲 方：贵阳市公共卫生救治中心  
乙 方：贵州凯瑞众德工程有限公司

甲、乙双方根据项目名称：贵阳市公共卫生救治中心信息化终端运维服务项目的竞争性磋商结果，甲方接受乙方为本项目的供应商。甲乙双方根据本项目采购文件、响应文件及招投标过程中确定的有关内容，甲方委托乙方提供本合同所规定的维保服务。

##### 第一条、概述

按照招标结果，乙方承接甲方花果园院区、大营路院区及下坝院区信息化终端运维维护服务，合同期限为2025年9月10日至2026年9月11日止，为期1年。

##### 第二条、运维服务内容

###### 2.1 运维服务内容

(1) 为了保障项目单位各院区（花果园院区、大营路院区及下坝院区）信息化终端设备安全稳定运行，确保各项工作正常开展，特申请采购信息化终端设备运维服务。运维服务内容为各院区各类电脑终端，移动医疗手持终端设备，各类打印机设备、高拍仪及复印机，信息发布 LED 显示大屏，临床电子公告大屏，会议系统（含远程会议系统）设施设备，医护对讲（下坝院区）、网络接入设施设备、内外电话线路接入设施设备 etc 日常运维服务，含终端设备巡检、终端设备故障排查、终端设备故障检修、终端设备安装及迁移等，保障终端设备正常运行。

(2) 对信息化终端设备提供 7\*24 小时服务热线，6\*8 小时的现场驻场服务，节假日及重要活动保障服务。一旦有紧急情况，要求 20 分钟内达到现场处理故障。

(3) 运行情况检查每周一次；

(4) 定期用户回访；

###### 2.2 运维服务场地

花果园院区、大营路院区及下坝院区。

###### 2.3 服务要求及故障响应

乙方按招标文件的要求进行运维。

###### 2.4 服务热线

24 小时技术服务电话：0851-85818033，18008509202。

### 第三条、运维服务金额与支付方式

#### 3.1 运维服务金额

本合同运维服务含税金额总计人民币¥265800.00 元，人民币（大写）：贰拾陆万伍仟捌佰元整。

#### 3.2 运维服务支付方式

3.2.1 合同生效后，根据先运维后付款的原则，按季度付款，分 4 次支付完成合同总额，即每季度支付合同总额 25%，全额支付人民币为¥66450.00 元（大写人民币：陆万陆仟肆佰伍拾元整）。

3.2.2 乙方完成季度运维服务后，甲方依据附件 1《信息化终端运维服务质量考核表》对乙方当期季度运维服务情况进行考核，乙方根据考核结果开具符合国家税法规定的正规、有效税务发票，甲方收到发票核实无误后 10 个工作日内向乙方指定账户支付款项，若因乙方原因未能及时开票的，由此产生的逾期付款责任及一切其他责任均由乙方自行承担；若因此给甲方造成损失的，乙方还应赔偿损失。

乙方收款信息：

公司名称：贵州凯瑞众德工程有限公司

开户银行：贵阳银行云溪支行

账号：11720120540005072

- ① 考核分数在 80 分，当期运维费用全额支付，即人民币¥66450.00 元（大写人民币：陆万陆仟肆佰伍拾元整）；
- ② 考核分数在 60-79 分，扣除当期季度运维服务费用 20%（扣除费用甲方不再向乙方进行支付），甲方向乙方实际支付当期季度运维服务费用 80%，即人民币¥53160.00 元（大写人民币：伍万叁仟壹佰陆拾元整）；
- ③ 考核分数低于 60 分，扣除当期季度运维服务费用 50%（扣除费用甲方不再向乙方进行支付），甲方向乙方实际支付当期季度运维服务费用 50%，即人民币¥33225.00 元（大写人民币：叁万叁仟贰佰贰拾伍元整）；
- ④ 考核分数连续低于 60 分以下 2 次的，甲方有权终止服务合同，同时甲方有权追究乙方因运维服务问题引起的相应责任。

甲方：贵阳市公共卫生救治中心  
法定代表人或授权代表签名（或盖章）：

联系电话：

签订日期：2015年8月21日



乙方：贵州凯瑞众德工程有限公司  
法定代表人或授权代表签名（或盖章）

联系电话：

签订日期：2015年8月21日



## 信息化终端运维服务合同补充协议

甲方：贵阳市公共卫生救治中心

乙方：贵州凯瑞众德工程有限公司

鉴于甲乙双方于 2025 年 8 月 21 日签订了《贵阳市公共卫生救治中心信息化终端运维服务项目合同》（以下简称“原合同”），现经双方友好协商，就原合同第二条“运维服务内容”中涉及设备维修的配件费用承担、质量标准、时限要求等事宜，达成如下补充协议，以资共同信守。

### 一、补充内容

1、在原合同第二条第 2.1 款“运维服务内容”中增加以下约定：

1.1 本协议所列信息化终端运维服务内容，包含各院区各类电脑终端、移动医疗手持终端设备、各类打印机设备、高拍仪及复印机、信息发布 LED 显示大屏、临床电子公告大屏、会议系统（含远程会议系统）设施设备、网络接入设施等设备在运维服务过程中所必需的配件维修；**维修所需配件费用由乙方承担。**

1.2 维修所用配件需符合设备原厂技术标准或同等质量的合格产品；若乙方使用不符合标准的配件导致设备故障加重或产生安全隐患，由乙方承担全部返工费用及设备损坏赔偿责任。

1.3 乙方接到甲方报修通知后，需在 2 小时内响应，向甲方反馈初步处理方案；常规故障（如配件更换可解决）需在 4 小时内修复；复杂故障（如设备核心部件损坏、需厂家定制配件等）需在 48 小时内告知甲方预计修复时间，并定期向甲方反馈维修进度。

1.4 终端设备经双方技术人员共同检测，确认因硬件老化、性能失效等无法维修的，由甲方自行采购更换；乙方需配合甲方完成新设备接入的调试工作。

上述约定的维修不包含以下情形：



1.5 人为损坏：指因甲方人员或其委托的第三方非正常操作、疏忽、意外撞击、液体泼溅、电源接入不当等非设备自然老化或正常使用所造成的损坏。

1.6 不可抗力：指因火灾、水灾、地震、雷击、战争、政府强制征用等不可预见、不可避免且无法克服的客观事件造成的设备损坏。

2、责任界定与鉴定：若双方对设备损坏是否属于“人为损坏”存在争议，应在争议发生后5个工作日内，由双方技术人员共同进行现场检测并出具书面意见；若无法达成一致，可在7个工作日内共同委托设备原厂或其授权的官方售后机构进行鉴定，双方以鉴定报告作为责任认定依据。

## 二、协议效力

1、本补充协议为原合同不可分割的组成部分，与原合同具有同等法律效力。除本补充协议明确修改或补充的内容外，原合同的其余条款保持不变，对双方仍具有约束力。

2、本补充协议内容与原合同条款若存在冲突，以本补充协议的约定为准；本补充协议未提及的事项，均按原合同约定执行。

## 三、协议生效与份数

1、本补充协议一式肆份，甲、乙方各执贰份，每份具有同等法律效力。

2、本补充协议自双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章（或合同专用章）之日起生效，有效期与原合同一致；原合同终止的，本补充协议自动终止。

（以下无正文）



甲方：贵阳市公共卫生救治中心



法定代表或

授权代表签名（或盖章）：



联系电话：

签订日期：2025.12.19

乙方：贵州凯瑞众德工程有限公司



法定代表或

授权代表签名（或盖章）：



联系电话：

签订日期：2025.12.19

