**惠州市第二人民医院计算机、打印机设备维保服务**

**采购需求书**

**一、服务内容**

1.桌面运维服务：技术支持，巡检服务，软件服务，硬件维修，搬迁服务等。

2.打印机：故障排除，机架调整维修，更换碳粉、整机清洁，风扇加油，日常保养等。

3.复印机：机器检修和擦拭，日常维护保养，故障排除等。

4.台式计算机、笔记本电脑：技术支持，巡检服务，软件服务，硬件维修，故障排除，搬迁服务等。

5.扫描仪、扫描枪：日常维保服务。

 **二、服务响应要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **级别** | **具体现象描述** | **响应时间** | **系统恢复时间** |
| 一级 | 重大的系统设备故障：系统设备瘫痪、某一类营业业务系统全部中断、某一系统的所有工作站不能正常工作、由于自身原因造成其他业务系统连接中断。 | 10分钟内 | 4小时 |
| 二级 | 严重的系统设备故障：部份非关键业务系统不正常，但对营业业务不会造成中断。 | 10分钟内 | 8小时 |
| 三级 | 一般的系统设备故障：某个功能报错，系统运行不受影响。 | 10分钟内 | 2小时 |
| 四级 | 技术咨询和支持：甲方计算机设备系统在产品功能、安装、配置方面的技术支持，但对甲方计算机设备系统的业务运作明显不受影响或根本未受影响。 | 10分钟内 |  |

1. **服务地点**
2. 惠州市第二人民医院菱湖院区（惠州市惠城区下角菱湖二路17号）
3. 惠州市第二人民医院红花湖院区（惠州市惠城区福康路9号）