**南通市第三人民医院办公外包项目**

## 技术了解需求

我院现有各类打印设备数量合计约760余台。其中彩色激光打印机25台，彩色激光复合机1台，彩色喷墨打印机9台，黑白激光打印机368台，复合机26台，黑白激光一体机6台，条码打印机168台，热敏打印机103台，针式打印机53台，另外电脑主机900台左右。因我院维保力量不足，现面向社会公开调研，具体要求如下：

为了提高对于打印机电脑等设备管理的信息化水平，提高科室满意度，结合周边其他医院目前的管理方式，我院准备采用打印机设备、耗材、服务、电脑维护统一全包的方式施行。

**一、技术部分要求**

本次打印耗材全部由供应商提供，并为保障打印质量（提供的人力、维护、维修的费用）。项目要求包含人员要求、打印机电脑外包服务内容和质量要求、信息化管理平台、服务响应要求、巡检要求、应急措施管理、考核管理、信息安全管理几大模块，具体细则详见如下项目清单：

**1、人员要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 | **供应商必须派驻至少3名工程师365天\*7天8小时到我院定点服务，**（工程师专门从事打印设备、并协助信息科全院PC维护等服务等工作、节假日排班等服从医院管理）。非上班期间，提供电话值班服务，夜间遇紧急情况半小时内到达现场。采购方单位提供一间办公场所。 |
| 1.2 | 派驻专职驻场服务人员，作息时间跟随我院的上班制度和其他规章制度；驻场人员必须为供应商在职员工且有 3 年相关工作经验；服务人员上岗前需经管理科室面试通过后方可作为常驻人员。 |
| 1.3 | 驻场人员上班期间必须穿戴可识别身份的工作服，佩戴工作牌，服从医院相关部门管理，遵守医院规章制度。 |
| 1.4 | 因医院临床业务为每天二十四小时运作，打印复印设备的稳定性和可用性显得十分重要。要求常驻技术员始终保持主动积极的工作态度，对故障的解决不拖延、不回避、不推诿。 |
| 1.5 | 采购人将不定期对驻场人员进行维修能力、管理能力、综合素质进行考核，对考核三次不通过者，采购人有权建议或要求供应商更换。供应商若对驻场人员进行调动或调整，替补人员需征得采购人的同意，不得擅自更换人员。 |

**2、服务内容和质量要求**

供应商提供采购人现正使用的所有打印设备的维护及技术支持，相关文印类耗材的供应、配送和零配件的更换，以保证采购人打印复印设备的正常、稳定运行。要求如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 2 | 耗材供应服务 |
| 2.1 | 提供设备正常运转所需打印耗材及负责耗材院内配送服务（打印耗材包括：硒鼓、粉盒、墨盒、色带、碳带等，外并备有1个月耗材库存。 |
| 2.2 | 耗材品质要求：相关文印耗材必须严格遵循医院原使用品牌、型号；文印耗材使用原装或国产一线品牌耗材，不得使用充粉或假冒伪劣产品。 |
| 2.3 | 国产一线品牌耗材是指格之格、莱盛和天威等市场占有率为前五的国产品牌耗材；供应商如提供其他品牌的耗材，需提供（具备）IS09001 证书、环保资质及相关质量报告以及品牌占有率证明，并经医院同意后方可执行。 |
| 2.4 | 打印机维修及保养服务：中标供应商对所有打印机设备提供维修保养、打印耗材送达到科室、打印设备安装等服务以及日常配件更换和定期保养清洁等服务，清洁保养每季 1-5 号，并统计设备数量。 |
| 2.5 | 备用机及备品、备件服务：中标供应商需根据各类型设备提供备用机，并备有足额的备品、备件。 |
| 2.5 | 服务月报：每月上旬对设备进行保养并出具保养报告，格式自拟。 |
| 2.6 | 维修响应时间：接到采购人报修电话后维修人员在 5 分钟内响应，10 分钟内到达现场听从安排。 |
| 2.7 | 修复故障时间：接到采购人报修电话后维修人员在 30 分钟内修复一般故障（更换易损配件）。 |
| 2.8 | 打印质量要求：打印/复印质量：黑白打印/复印输出结果应为实心黑线，清晰， 并且至少达到无背景。打印整齐并校对正确，单张品质一致。彩色打印校色正确，能正常分辨，且满足各科室的打印需求无投诉。 |
| 2.9 | 电脑服务内容 |
| 2.91 | 硬件损坏的检测维修或更新。病毒防范及消除，应用软件的客户端安装，桌面软件的客户端安装。硬盘垃圾清理。常用软件故障排除恢复。根据信息科安排进行系统软、硬件升级。根据信息科安排进行电脑外设安装调试。根据信息科安排进行系统安装调试。根据信息科安排进行操作系统升级、故障判断及排除根据信息科安排进行系统及软件的补丁更新及升级。根据信息科安排进行操作系统、驱动程序、应用软件的安装及卸载。根据信息科安排进行硬盘分区系统重装；各种软件调试安装。根据信息科安排进行打印机等外围设备驱动程序安装维护。医院检查各类检查及会务配合。协助医疗仪器设备电脑故障排除硬件更换（硬件部分）。 |

**3、信息化管理平台**

|  |  |
| --- | --- |
| 3.1 | 供应商需根据我院的相关管理要求提供对所有打印、复印、等设备的智能管理建立设备一站式报修（服务）中心 |
| 3.2 | 平台功能要求：移动端+pc 端的一站式智能报修、维修日志、动态资产管理、出入库明细管理、科室实时评价，耗材/设备等申领和预申领、大屏幕维修状态等功能。 |
| 3.3 | 供应商需要有能力安排部署和维护。 |
| 3.4 | 在现有设备范围内，供应商应对采购人文印设备布局、型号进行定期的维护管理和配置优化，对采购人计算机硬件配置、软件定期维护以及优化更新， 确保采购人整个信息系统运转的高效、稳定和安全，减少和避免系统性能瓶颈，杜绝信息安全事故，并且能根据采购人实际需求，提供信息化管理服务的合理化建议和方案。 |

**4、服务响应要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 | 故障响应时间：普通故障响应时间：7\*8H 具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应不大于 30 分钟。紧急故障响应时间：采购人要求的其他紧急事件，应在10分钟内响应，8分钟内到达故障服务现场，最长时间不得超过60分钟到达现场。 |
| 4.2 | 如因特殊无法在指定处置时间内修复故障的，需将故障原因、过渡方案等和恢复计划在故障发生后的 8 小时内向采购人的单位责任人书面上报（15 分钟内以微信、短信、电话任何一种方式与采购单位终端负责人报告），并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，临时过渡方案产生的备品、重大活动（由采购人指定并提前通知）前及其举行期间，应根据采购人的具体要求对设备进行额外的维护巡查，确保设备及系统在此期间的正常工作，必要时应派专业技术人员在现场实施驻点保障服务。 |
| 4.3 | 驻场维护人员在日常维护中需严格遵从采购人的保密制度，没有经过采购人的同意不得把资料上传到微信、邮件以及携带到医院以外的地方；一旦出现以上情况，采购人可以单方面终止合同并追究其相关法律责任。 |

**5、巡检要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 | 对放置在各科室的文印设备、每月进行一次巡检，及时发现用户单位打印系统、打印设备存在的隐患与漏洞，向用户单位提出书面报告，并与用户单位共同解决存在的问题与隐患。 |
| 5.2 | 每季度一次现场常规检修，每半年进行一次全面维护，打印系统、打印设备进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障。 |
| 5.3 | 每次巡检应提供巡检报告，并根据巡检报告，及时与用户进行交流，及时协调解决维护工作中的问题，巡检报告作为验收付款依据。 |
| 5.4 | 供应商承诺免费更换所有打印机的故障硬件，不再收取任何其他的相关费用，如劳务、交通费等。 |

**6、应急措施管理：**

|  |  |
| --- | --- |
| 6.1 | 供应商需根据医院上月度使用情况，提供备用机、备用零配件及备用耗材，并存放在医院。 |
| 6.2 | 备用耗材：至少保证 1 个月以上的备用耗材。 |
| 6.3 | 备用人员：区域工程师随时支援替补，提供替补人员名单。 |
| 6.4 | 备用维保零配件：种类齐全，且数量不少于上月使用量。 |

**7、考核管理**

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 | 医院将对供应商工作人员的工作质量、服务态度及工作效率进行考核与测评，各科室若发现供应商的工作人员服务不到位，维修现场不整洁等行为，及时反馈信息中心。 |
| 7.2 | 医院信息中心每季度会对供应商进行绩效考核，供应商需无条件接受院方考核。 |

**8、信息安全管理**

|  |  |
| --- | --- |
| 8.1 | 保密服务承诺：供应商在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用或允许他人使用用户信息造成损失的必须承担相应的民事赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。 |
| 8.2 | 采购人有权根据管理需求提出其他服务质量保证条款，并提前一个月告知供应商，作为合同补充条款。 |

**二、项目预算：70万元**