**广州医科大学附属番禺中心医院桌面设备驻点人员运维及打印机租赁服务项目**

**用户需求书**

1. **项目概况**

**第一部分：桌面设备驻点人员运维服务**

广州医科大学附属番禺中心医院现有桌面设备（台式电脑、电脑一体机、笔记本电脑）约3000台（其中已过保的各类电脑约**2900**台），打印机设备约**300**台(含针式打印机、激光打印机、喷墨打印机、条码打印机、传真机，多功能一体机等，均已过保，不含租赁设备）以及其他外设约**1000**台（条码阅读器、条码扫描枪、扫描仪、高拍仪、LED屏、取号机、自助机打印机等），总过保修率达到97.7%。随着医院规模不断发展，相应设备数量会不断增加。平均每年增长率不会高于现有设备数量的 **3%**，投标供应商服务期内提供在保设备及新购设备的维护服务，过保的设备由投标供应商负责维修维护及更换配件，质保期内的设备由驻场工程师联系厂家维修（联系方法由采购人提供），服务范围包括桌面设备维护，桌面设备所涉及的弱电线路维护维修整理、各类租赁的IT设备（含打印机等）检测及运维，费用包含在本项目中，供应商不另外收取（人为损坏的不在本项目范围内）。供应商提供常规驻点运维人员8名，由采购人排班，服务期**2年**。

**第二部分：打印机租赁**

租赁**408**台黑白喷墨打印机、**70**台彩色喷墨打印机、**320**台黑白网络激光打印机，供应商需提供租赁打印机、备机及耗材，租赁期**12个月**，根据采购人少纸化项目实施进程，采购人可按实际核定和动态调整打印机租赁数量，可以减少本项目租赁打印机的数量，费用按实际租赁的打印机数量进行结算，租赁打印机数量大于本项目租赁打印机数量的50%时，投标供应商须另外配备1名维护人员，费用包含在租赁费中，供应商不另外收取。

1. **技术要求**

**第一部份：桌面设备驻点人员运维服务**

### 项目总体要求

本项目要求投标供应商必须提供整体运维服务，包含桌面设备维护，桌面设备所涉及的弱电线路维护维修整理、各类租赁的IT设备（含打印机等）检测及运维，要求提供8名运维技术人员以及提供7\*24小时的值守服务，服务期**2**年。其中：

每周一至周五：8：00－17：00，至少提供**5名**驻点运维技术人员在岗驻点服务。

每天的17：00－次日8：00，至少提供**1名**驻点运维技术人员在岗驻点服务。

每周六：8：00－12：00，至少提供**4名**驻点运维技术人员在岗驻点服务；

12：00-17：00，至少提供**1名**驻点运维技术人员在岗驻点服务。

每周日：8：00－17：00，至少提供**1名**驻点运维技术人员在岗驻点服务。

国家法定节假日根据采购方运营情况照常提供驻点服务。

### 驻点服务工期

驻点服务工期要求：签订合同之日起**2年。**

### 详细服务要求

#### 3.1驻点运维技术人员的要求

3.1.1投标供应商提供驻点运维技术人员：投标供应商在与采购人签订合同生效之日起，提供8名运维技术人员提供驻点服务，并由采购人对驻点服务人员进行排班。

3.1.2要求投标供应商提供的驻点服务人员至少4位以上具有运维服务的相关证书，1位网络工程师具有相关证书并且以上全部在社保名单内。

3.1.3本项目要求投标供应商提供**7\*24**小时（含日班、中班、夜班）的整体运维服务，驻点运维技术人员值班，并能根据用户需求调整值班方案，以保证维护服务的实效性和可靠性，不得随意更换驻点运维技术人员，如需更换，必须在更换前一个月向采购人提出书面申请，采购人同意并且培训试用后才能更换（以上驻点运维技术人员上岗前需提供工作单位、岗位、社保证明）。

3.1.4驻点运维技术人员必须穿着统一服装，佩戴胸卡，衣着整齐，由采购人进行考勤，投标供应商在每个月底提供下个月的驻点运维技术人员的排班表，若在一个月内超过2次考勤抽查不实（考勤抽查包含但不限于：正常服务时间内驻点运维技术人员是否在工作岗位、驻场人员是否按要求在任务或待命状态），将对投标供应商进行绩效扣罚。

3.1.5遵守采购人的规章制度，维修维护工作不能影响采购人的正常运营秩序。

3.1.6驻点运维技术人员要全天候响应服务（要求中班、夜班至少驻点一人），响应方式包括服务热线电话支持、现场维护服务。驻点人员在接到服务请求须立即响应,10分钟内到达到故障现场，1小时排除和解决故障。

3.1.7投标供应商驻点运维技术人员至少具有以下组成规模：**组长1名，网络技术工程师1名（要求能熟练配置网络设备，如交换机等设备的配置），运维工程师：6名。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 组长 | 要求大专或以上学历，要求具有五年或以上从事医疗行业的相关工作经验，熟悉执行 ITSS 服务体系流程。熟悉维保工作内容、业务环境、服务的流程等，具备丰富的现场管理经验和计算机技术相关技能、培训能力，能保证现场人员实现高效服务质量的能力和经验。 | 1名 |
| 网络技术员 | 要求大专或以上学历，能熟练配置网络设备，如交换机等设备的配置 | 1名 |
| 维护工程师 | 要求大专或以上学历，至少具有 2年或以上的桌面设备维护工作经验。  其中至少有4人具有ITSS证书 | 6名 |

#### 3.2桌面的设备维护维修需求

桌面的设备维护维修包含医院目前在用的所有桌面办公设备的软件及系统安装；

维护、维修内容详见本需求附件：《设备维修及鼠标键盘清单》，所有费用包含在本项目内，采购人不另外支付费用（人为损坏的不在本项目范围内）；桌面及终端设备维护服务包括但不限于以下服务：

3.2.1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）体系建设

（7）备件提供

3.2.2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（包括但不限于 windows、office、桌面运维等操作软件系统）

(3)故障检测及排除

3.2.3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）、打印头、打印机断针、打印机线、更换墨合硒鼓、键盘鼠标等不能正常使用的。

（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，如检验科、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，经采购人处理后确定与医疗业务系统不兼容的，都要重新安装采购人指定的操作系统、杀毒软件、办公软件、使用采购人指定软件、以及远程控制软件，并且要求：

a.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。

b.各类硬件驱动程序安装。

c.根据各用户需要，及时向各用户提供电脑进行常用办公系统软件安装、补丁升级、查杀计算机病毒、重要资料备份与恢复、应用指导、性能调优等服务。

d.设备故障调试和检测。若发现系统故障需要更换配件或维修，驻点运维技术人员 应通知采购人并提供相关技术建议，更换配件或相关硬件，由驻点运维技术人员在采购人技术人员监督下完成更换服务。

e.每月提供不少于一次设备巡检，巡检内容包括：对设备进行表面清洁、内部保养、设备线路连接状况检查分析等工作，并出具运维分析报告。

f.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。

g.故障设备在质保期内，由驻场工程师联系厂家维修，并负责跟踪整个维修流程，直到设备维修完成并安装投入使用（联系方法由采购人提供）。

h.**已过保修期的电脑、打印机、显示器、键盘鼠标由该项目投标供应商提供维修服务。投标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，**费用包含在运维服务费中**。未过保设备故障需由投标供应商现场进行初步处理，如因设备硬件故障需由服务投标供应商送第三方供货商或厂家维修的，采购人无需支付费用。**

i.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。

j.及时有效的为使用部门提供 IT 行业相关咨询，根据使用部门的实际情况提供有效的行业应用方案及建议。

k.应急处理服务要求：

当发生涉及采购人的紧急事件、需要投标供应商提供技术支持时，投标供应商应立即调动所有技术资源，并采取措施，调动一切技术力量及时解决采购人需求。例如发生桌面设备大面积不能工作，系统崩塌以及社会性事件等，投标供应商应迅速调集除驻点工程师外的1--8 人的技术维护支援队伍，协助采购人解决问题。

l.设备处理要求:

设备故障限时：不超过 5 个工作日，若设备维修难度大，可适当放宽至 10 个工作日）完成维修工作，在此期间须提供备用机，不能影响采购人业务。

投标供应商需对采购人的报废设备进行集中管理，对于报废设备中可再利用的零部件，需做好归类和登记，并在季度工作报告中公示出来。

m.其他服务要求：

在服务期内提供专项服务支持，包括大型活动的保障支持、重大系统升级的支持服务、应急支持服务等。

操作系统升级兼容性测试：如微软系统、国产信创系统或其他操作系统的兼容性测试。重大病毒事件支持：如勒索病毒防范。

重大医院信息事件支持：如医疗业务系统升级支持、办公区域搬迁支持等。

协助采购人做好资产盘点专项任务。

配合医院巡检配线间、机房等工作。

n.外设设备（打印机、分诊叫号设备等）维护服务要求

（1）投标供应商每季度至少安排1次对所有外设设备进行常规检查。检查内容：外设设备是否能正常打印，有没有打印黑边不清或漏墨漏粉现象，打印系统状况分析、设备线路连接状况检查分析，保证所有外设设备能正常工作。

（2）外设设备的保洁，对在用外设设备的机身进行清洁，保证外设设备的整体都能干净及正常使用。对喷墨外设设备的漏墨及废墨仓处理，及时更换废墨垫，用毛巾及专用清洁液进行外观清洁处理，保证设备的整体都能干净及正常打印。

（3）外设设备存放环境的保洁：要求投标供应商对外设设备（含备机、硒鼓、墨盒）的临时存放环境及设备检测环境保持清洁，如有违反，采购人有权在绩效评分里进行扣分处理， 并相应扣减外设设备租赁费。

（4）外设设备的使用质量监测。对所有外设设备进行编号登记、使用情况记录、使用情况分析，以确保使用质量。

（5）投标供应商需自备维护工具。

（6）数据统计。制定报障记录表，服务单，服务统计表，满意度统计表，维修统计表，数据分析统计表，考勤统计表等，以保证服务质量及服务态度。

#### 项目目标需求

桌面及终端设备维护内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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、打印机和周边配套桌面设备等的硬件维护；  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简单故障；  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 5.5×8 小时服务 | 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；  超过 3 年以上硬件的调试性优化；  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、半年度问题管理报告；  5、半年度度运维分析报告。 | 周、月、半年度半年度 | 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 | 体系建设 | 1、《桌面事件责任范围划分》；  2、《桌面事件处理交互机制》；  3、《通用设备变更管理规范》；  4、《通用设备定期巡检规范》；  5、《通用设备问题管理规范》。 |  | B |
| 7 | 备机备件提供 | 当设备或系统出现故障时，如果硬件设备故障，必要时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 |

#### 服务响应要求

**1、服务级别要求**

一级（A 级）：

1.所有桌面端办公环境不可用；

2.所有桌面端办公环境使用存在严重的性能问题；

IP 用户桌面端办公环境不可用；

二级（B 级）：

1.桌面端办公环境不可用仅影响部分用户（非全员影响）；

2.所有桌面端办公环境的非核心应用功能不可用；

三级（C 级）：

1.单人（非 VIP）桌面端办公环境不可用；

2所有桌面端办公环境的非功能性影响。

**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 | 15 分钟 | 20 分钟 | 30 分钟 |
| 故障恢复时间 | 2 小时 | 4 小时 | 8 小时 |
| 备件支持响应 | 7\*24 | 7\*12 | 6\*8 |
| 客户满意度 | ≥90% | ≥90% | ≥90% |
| 提交报告时间 | 一季一报 | 一季一报 | 一季一报 |
| 故障受理方式 | 手机、固定电话、邮件、QQ/微信实时沟通工具等 | | |

#### 驻点人员日常维修所使用的备件

要求投标供应商必须承诺，中标后可为采购人建立工作备件库,备件的清单包括但不限于下面表格中所列的内容，要求投标供应商在签订合同时提供实物清单及由采购人实地清点确认（配件只作临时替换使用，权属投标供应商）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 备件类型 | 备件名称 | 数量（块/个/件/台）  （至少提供以下的备件数量） |
| 台式电脑配件 | 内存 | 5 |
| 电源 | 5 |
| 主板 | 5 |
| CPU | 5 |
| 显示屏 | 5 |
| 键盘组件 | 10 |
| 光电组件 | 10 |
| 网卡 | 5 |
| 整机 | 5 |

#### 质量投诉处理机制要求

投标供应商需确定服务质量投诉负责人，负责处理医院有关服务质量的投诉，将有关投诉处理方式、结果与医院相关人员汇报。每月（约定时间）举行一次服务项目月度例会，服务方的项目经理及有关领导参加，会议听取用户代表意见，并进行维护服务满意度调查，作为非常规评价的主要内容。会上用户代表提出的存在问题（限投标供应商服务范围的问题）在会议后两天内向用户递交《整改报告》，整改报告内容应该包括整改计划、整改内容等，整改报告在下月月度例会时再次递交给用户评价。

### 5.绩效评估要求

5.1绩效方案

通过对投标供应商的绩效评估，实现有依据的服务质量考核。对服务工作的响应、事件处理的能力、维保文档的规范性等进行评估。

从时效性、服务质量、管理成效三部分去评定。

5.2绩效考核内容

（1）质量考核：服务质量考核，有无责任事故考核，工单完成数、完成率统计考核。

（2）更换考核：配件更换统计，备件代用统计。

（3）时间考核：响应时间和处理时间考核。

（4）技术考核：现场工程师技术能力考核。

1. 态度考核：工程师到场率考核，现场工程师服务态度考核。

5.3绩效考核评分

季度绩效评分相结合，标准如下（详见范例：《绩效考核表》，最终内容以招标文件为准）：

《绩效考核表》

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 评价项目 | 评价指标 | 权重  (100分) | 考核办法 |
| 1、人员管理 (25分) | 出勤管理 | 10 | 投标供应商备案驻点维保技术人员如违反采购方现场管理规定(例如旷工，迟到、早退、不穿指定工作服、佩戴工作证上岗等情况)，由采购方不定时抽查，如有发生扣0.5分/次/人，最多扣10分。 |
| 人员变动 | 15 | 投标供应商需将人员结构名单提供给采购人备案，如人员发生变动需至少提早一个月告知采购方，若不按时告知采购人维保团队人员变动的，每次扣5分，最多扣15分。 |
| 2、服务质量管理（45分） | 服务态度 | 12 | 投标供应商驻点维保技术人员因服务态度引起的投诉（以采购人登记统计为准），一经核实每次扣1分，最多扣12分 |
| 服务效率 | 12 | 投标供应商驻点维保技术人员接到报障后因处理不及时引起的投诉（以采购人登记统计为准），一经核实，每次扣1分，最多扣12分 |
| 服务质量 | 12 | 投标供应商驻点维保技术人员因服务质量不佳而引起的投诉（以采购人登记统计为准），一经核实，每次扣1分，最多扣12分 |
| 备机管理 | 9 | 投标供应商备机、配件等，准备不足，影响采购人业务及维保，一经核实，一次扣1分，最多扣9分 |
| 3、直接扣分项（30） | 服务监管不到位 | 30 | 投标供应商提供维保服务过程中，因监管不到位，影响采购人对外形象，发生一次扣3分，最多30分 |

季度绩效评分=（100-人员管理扣分值-服务质量扣分值-直接扣分值），**此表只作参考，具体以采购人及投标供应商最终确认为准。**

5.4绩效考核评价

绩效考核评价分为：优、良、中、差。评价标准如下：

（1）季度绩效评分分数满分为100分；考核分数90分(含)以上，评价为优；

（2）季度绩效评分分数低于90分(不含)，但高于80分(含)，评价为良；

（3）季度绩效评分分数低于80分(不含)，但高于60分(含)，评价为中；

1. 季度绩效评分分数低于60分(不含)，评价为差。

5.5处罚机制

（1）在服务过程中，如果出现有关桌面设备维护，桌面设备所涉及的弱电线路维护维修整理、各类租赁的IT设备（含打印机等）及维保服务方面的投诉，采购人有权采取扣减费用、要求更换维保人员。

（2）赔偿处理：如果因为驻点维保人员的原因，造成责任事故而引起采购人单位经济损失的，投标供应商给予采购人赔偿（具体方式由双方商定）。

附件：2023年、2024年设备维修及鼠标键盘清单

（以下内容仅供参考，请供应商充分评估风险！）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | |  |
| 设备名称 | 维修清单 | 数量（块/条/个） |
| 激光打印机 | 分离器 | 30 |
| 激光头 | 15 |
| 电源板 | 15 |
| 主板 | 15 |
| 传感器 | 30 |
| 进纸轮 | 30 |
| 进纸架 | 40 |
| 定影 | 48 |
| 喷墨打印机（不包含打印头，墨盒） | 电源 | 10 |
| 主板 | 24 |
| 机架 | 30 |
| 传感器 | 45 |
| 进纸轮 | 50 |
| 废墨收集器 | 50 |
| 电脑主机 | 主板 | 70 |
| 内存 | 30 |
| 分屏显卡（非专业设计显卡） | 20 |
| 电源 | 50 |
| 散热风扇 | 30 |
| 硬盘 | 103 |
| 显示器 | 按键板 | 90 |
| 电源板 | 90 |
| 灯管背光 | 80 |
| 叫号机 | 叫号键盘 | 10 |
| 电源 | 20 |
| 无线接收模块 | 5 |
| 笔记本电脑 | 屏幕 | 8 |
| 主板 | 20 |
| 键盘 | 30 |
| 显卡 | 10 |
| 声卡 | 10 |
| 网卡 | 20 |
| 硬盘 | 30 |
| 针式打印机 | 齿轮 | 20 |
| 滚轴 | 20 |
| 电源板 | 20 |
| 传感器 | 20 |
| 主板 | 20 |
| 按键板 | 20 |
| 打印头 | 50 |
| 扫描仪 | 主板，电源，电机 | 20 |
| 打印一体机（不包含打印头或定影） | 主板，机架，电源板，按键板，送纸器，滚轴，传感器，主板等 | 20 |
| 条码打印机（不包含ZT410配件） | 主板 | 30 |
| 胶棍 | 30 |
| 电源 | 20 |
| 切刀 | 5 |
| 支架 | 20 |
| 齿轮 | 20 |
| 打印头 | 240 |
| 外设 | 键盘 | 242 |
| 鼠标 | 344 |

参考：2023、2024年配件维修更换费、键盘鼠标费用约25万元

## 第二部分：打印机租赁服务

### 总体要求

（1）.投标供应商承包及负责招标文件对投标供应商要求的一切事宜及责任。

（2）.投标供应商必须承诺提供符合国家及用户提出的有关质量标准的全新的设备。投标供应商必须承诺在采购人指定的部门中，如果提供的设备发生故障时，直接用另外的备用机器替换，不得现场维修**（提供承诺函），投标供应商要准备足够的备用机及耗材，由包组1中标供应商负责更换**。

（3）.项目需求中如有列出的指标参数仅起参考作用。所建议的设备的性能应达到或超过参考指标表中所列技术参数。投标供应商应注意该表的值仅列出了最低限度。

（4）.投标供应商在报价文件中建议提供的设备必须给出具体的选型依据说明，这些证明文件应以附件形式在报价文件中列出。若提供的产品证明文件与报价文件中建议的同一指标不一致时，应由投标供应商提供生产厂商开具的相关证明，或以产品说明书为准。

（5）.租赁**408**台黑白喷墨打印机、**70**台彩色喷墨打印机、**320**台黑白网络激光打印机，租赁期12个月，结算方式每3个月结算一次。

（6）.★根据采购人少纸化项目实施进程，采购人可按实际核定和动态调整打印机租赁数量，可以减少本项目租赁打印机的数量，甚至要求双方无条件提前终止合同，费用按实际租赁的打印机数量进行结算，投标供应商需充分评估风险及提供承诺函。

### 打印机租赁期限

打印机租赁期限：投标供应商承诺可在合同签订后15个工作日内供本项目所需的所有全新机器和备件送货上门，总服务期为12个月。

### 报价要求

报价要求：投标供应商需对项目总价进行报价，同时需对每月单机租赁单价进行报价，投标供应商报价超过项目总价最高限价为无效报价。

### 打印机租赁需求

1、根据番禺区中心医院目前打印量的需求，需要以下数量的打印机的租赁、安装及服务：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购内容** | **数量** | **服务期** | **备注** | **每月最高单机租赁单价（报价）** |
| 1 | 喷墨黑白打印机 | **408台** | 12个月 | 满足门诊工作站需求 |  |
| 2 | 喷墨彩色打印机 | **70台** | 12个月 | 满足医技工作站需求 |  |
| 3 | 黑白网络激光打印机 | **320台** | 12个月 | 满足住院工作站需求 |  |

2、安装要求：投标供应商负责所有打印机桌面安装调试至成功。

3、投标供应商提供的打印机须支持医院信息软件使用或打印格式要求，不可以随意变更打印机的品牌和型号。

4、租赁期内，若医院要求在番禺区范围内迁移部分该批打印机，投标供应商须按医院要求进行迁移和安装，不得另外收取费用。

5、租赁期内，要求投标供应商除了提供租赁打印机设备外，还需提供租赁打印机所需的备件及耗材包括但不限于打印机的墨水、硒鼓、维修零配件等（不包含打印纸），并负责更换及确保机器正常运行。若有打印机出现故障，必须直接使用备机在短时间内恢复正常打印。租赁打印机所需的备件及耗材的相关费用已包含在报价内。

★6、租赁打印机数量大于本项目租赁打印机总量的50%时，投标供应商须配备一名维护人员，费用包含在租赁费中，供应商不另外收取。人员工作时间：

周一至周五：8：00－12：00、14:30-17:00。

周六：8：00－12：00

国家法定节假日根据采购方运营情况照常提供驻点服务。

### 租赁打印机的技术参数要求

#### 喷墨黑白打印机

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 配置 | 指标要求 |
| （1） | 打印方式 | 喷墨 |
| （2） | 喷嘴数量 | ≥360个黑色 |
| （3） | 打印速度 | ▲≥34页/分钟（A4，经济模式）； |
| （4） | 首页输出时间 | ▲≤5.38秒（A4，标准模式，非节能休眠模式下）； |
| （5） | 打印方向 | 双向打印、单向打印 |
| （6） | 最大分辨率 | 优于或相当于1440 x 720 dpi |
| （7） | 默认黑色分辨率 | 优于或相当于360 x 360 dpi |
| （8） | 最小墨滴 | ≤3微微升 |
| （9） | 能效等级 | 1级 |
| （10） | USB接口 | 高速USB（兼容USB2.0） |
| （11） | 网络接口 | 100BASE-TX/10BASE-T |
| （12） | 驱动支持 | 相当于Windows XP/win10/XP Professional x64 Edition/Vista/7/8/Mac OS X 10.5.8或更高 |
| （13） | 纸张进纸方式 | 摩擦进纸 |
| （14） | 进纸器数量 | ≥1个 |
| （15） | 进纸器容量 | ≥100页，A4普通纸（75g/m2） |
| （16） | 出纸器容量 | ≥30页，A4普通纸（标准模式） |
| （17） | 最大纸张尺寸 | ≥8.5 x 44英寸 |
| （18） | 墨水容量 | ≥140ml/支，可打印≥6000页 |

#### 喷墨彩色打印机

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 配置 | 指标要求 |
| （1） | 打印头/墨水 | ▲≥1,472 喷嘴 |
| （2） | 打印速度 | A)黑白：≥8.8ipm；B)彩色：≥5ipm； |
| （3） | 打印宽度 | 最大至 203.2毫米 (8英寸) 无边距打印 : 最大至 216毫米 (8.5英寸) |
| （4） | 可打印区域 | 无边距打印 上/下/右/左 边距: 各0毫米 (支持纸张尺寸: A4/LTR/4"x6"/5"x7"/8"x10"/正方形"5x5"/卡片)；  有边距打印 上部边距: 3 毫米，下部边距: 5 毫米，左右边距: 各自 3.4 毫米 (LTR/LGL: 左: 6.4 毫米，右: 6.3 毫米) |
| （5） | 网络打印 | 不支持网络打印 |
| （6） | 接口类型 | USB（B端口） |
| （7） | 介质类型 | 普通纸，高级光面照片纸，光面照片纸 |
| （8） | 系统平台 | Windows 10、Windows 8.1、Windows 7 SP1 |
| （9） | 电源电压 | AC 100-240V，50/60Hz |
| （10） | 最高分辨率 | ≥480×600dpi； |

#### 黑白网络激光打印机

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 参数要求 |
| （1） | 产品类型 | [黑白网络激光打印机](http://product.pconline.com.cn/so/s21636/) |
| （2） | 打印速度 | ≥25页/分钟(A4) |
| （3） | 打印分辨率 | ≥600×600dpi  ≥2400×600dpi(图像处理分辨率) |
| （4） | 打印语言 | UFR II |
| （5） | 操作系统 | Win 8.1/Win 8/Win 7/Win Vista/XP/server  2012/server 2012 R2(64bit)/  server 2008/ server 2008 R2(64bit)/ 2003 server/  Mac OS X/Citrix（FR2或更高版本） |
| （6） | 首页打印时间(A4/面向下输出) | ≤6.0秒 |
| （7） | 双面打印 | ★自动双面打印 |
| （8） | 网络打印 | ★[有线网络打印](http://product.pconline.com.cn/so/s23985/)；移动打印 |
| （9） | 可打印介质 | 重磅纸,透明胶片,信封,标签,明信片 |
| （10） | 内存 | ≥64MB |
| （11） | 纸张尺寸 | A4,B5,A5,LGL,LTR,EXEC, 16K,信封,自定义尺寸等 |
| （12） | 纸张输入 | 纸盒：≥250页(60～163g/m²)  多功能进纸盒：≥1页(60～163g/m²) |
| （13） | 纸张输出 | 面向下≥100页 |
| （14） | 月打印负荷 | ≥8,000页 |
| （15） | 耗材及打印量 (大约) | 标准容量≥2,100页 随机硒鼓:≥900页 |
| （16） | 耗材类型 | ★鼓粉一体式硒鼓 |
| （17） | 耗电量 | 打印状态平均≤420W |
| 待机模式不高于2.2W |
| 睡眠模式不高于1.6W |
| （18） | 能效等级 | 2级/0.82kW·h |
| （19） | 主机尺寸  (宽×深×高) | 宽≤380mm,深≤295mm，高≤245mm |
| （20） | 接口 | USB 2.0高速 10BASE-T/100BASE-TX (RJ-45)  IEEE 802.11b/g/n |

备注：

采购需求中标注“★”号条款为实质性条款，必须逐条进行响应，有任何一条负偏离的，将导致响应无效。

采购需求中标注“▲”号条款为重要技术参数，但不作为无效响应条款。

### 打印机租赁服务要求

#### 打印机租赁服务要求

（1）投标供应商每月至少安排2次对所有打印机进行常规检查。检查内容：打印机是否能正常打印，打印测试页，检查墨盒的使用情况，有没有打印黑边不清或漏墨漏粉现象，打印系统状况分析、设备线路连接状况检查分析，及时更换墨水等工作；保证所有打印机能正常工作。

（2）打印机的保洁，对在用打印机的机身进行清洁，加墨后的表面用毛巾进行外观清洁处理。保证打印机的整体都能干净及正常打印。对喷墨打印机的漏墨及废墨仓处理，及时更换废墨垫，用毛巾及专用清洁液进行外观清洁处理，保证喷墨打印机的整体都能干净及正常打印。

（3）**打印机存放环境的保洁：要求投标供应商对打印机（含备机、硒鼓、墨盒）的临时存放环境及设备检测环境保持清洁，如有违反，采购人有权在绩效评分里进行扣分处理，并相应扣减打印机租赁费。**

（4）打印机的使用质量监测。对所有打印机进行编号登记，对每个采购人的打印机使用情况进行记录，并进行使用情况分析，以确保打印机正常的使用质量。

（5）投标供应商需自备打印机维护工具。

（6）数据统计。制定报障记录表，服务单，服务统计表，满意度统计表，维修统计表，数据分析统计表，考勤统计表等，以保证服务质量及服务态度。

（7）投标供应商必须保证提供的打印机能正常运行，当设备故障时，应直接用另外的备用机替换故障设备，不得现场维修，**投标供应商要准备足够的备用机及耗材，由包组1中标供应商负责更换**。

。

#### 质量要求

（1）为了保障打印效果和减少故障率，投标供应商所提供的打印机必须是全新的。

（2）投标供应商须提供租赁的激光打印机所用耗材需达到无污染、无公害以及高使用率。

（3）租赁期内，打印机打印质量以医院稿件为标准，若投标供应商提供之租赁设备不能正常使用或使用效果不良，经调试后仍无法改善的，投标供应商有责任更换设备，以保证医院打印工作正常使用及打印质量良好。

#### 备件库情况要求

（1）投标供应商应设立备件库，为快速响应服务，投标供应商承诺中标后备件库设置在采购人附近范围内（提供承诺函）。

（2）★在租赁期内投标供应商提供不少于正投入使用的打印机数量的10%的备用机（配备相应的耗材，其中5%为同品牌型号的全新机器）以作应急之用，费用包含在报价内，不得另外收取费用。备用机（配备相应的耗材）须存放于采购人相关管理部门（医院采购人）的指定位置。

（3）备件库管理。对所有备机进行编号登记，制定备机使用记录表，在领取备用打印机时必须进行记录，填写清楚领用采购人，保证打印机的使用情况跟进。当各类备用机的数量不足10% 时，及时进行补给，以保证足够的备件提供医院使用。

#### 文档管理要求

投标供应商须按照项目阶段，提供符合采购人文件管理的各类报告文档，要求如下：

（1）设备巡检报告

每月提供不少于一次设备巡检报告，巡检内容包括：对打印机进行表面清洁、内部保养、打印系统状况分析、设备线路连接状况检查分析等工作，提供相应使用建议，提交详细的预防性维护报告和总结。

（2）软件或硬件故障报告

投标供应商提交给采购人的各类故障报告要求详细描述故障情况，其报告包括以下主要内容：故障发生的时间、故障现象、故障影响的范围、故障信息、故障持续及恢复时间、故障分析解决过程、故障原因、处理故障所采取的动作、对该类故障的预防性建议等。

（3）软件或硬件实施报告

投标供应商需按照采购人提出的需求，在对打印机进行配置、调优和安装时（非故障修复工作），需向采购人提供实施报告，内容须包括：实施时间、实施目的、实施方法等。

#### 应急处理服务要求

当采购人发生紧急事件（如设备大面积不能工作、大规模网络瘫痪等社会性），投标供应商须迅速响应，需要投标供应商提供技术支持时，投标供应商应立即调动所有技术资源，调动一切技术力量及时解决采购人需求。

#### 6.6培训服务要求

（1）.在打印设备租赁运服务过程中，投标供应商有责任对采购人系统管理员进行充分的技术培训，在巡检、故障处理过程中，需对系统实际的操作和故障处理进行培训；在系统安装、调试中，讲授说明系统的安装、保养和应该注意的事项，使系统使用人员能够尽快地熟悉；保证管理人员掌握必要的技术、管理工具，通晓管理规范，从而保证使用单位工作的可靠运行。

（2）投标供应商将详细的培训课程以及时间表交给用户，最后以用户认可为准。投标供应商应将所有培训费用（含培训教材费）及各项支出费用必须计入报价总价。

#### 6.7服务质量投诉处理机制

（1）建立服务质量投诉处理机制，维护方需确定服务质量投诉负责人，负责处理医院有关服务质量的投诉，将有关投诉处理方式、结果与医院相关人员汇报。

（2）每月（约定时间）举行一次服务项目月度例会，投标供应商的项目经理及有关领导参加，会议听取用户代表意见，并进行维护服务满意度调查，作为非常规评价的主要内容。会上用户代表提出的存在问题（限投标供应商服务范围的问题）在会议后两天内向用户递交《整改报告》，整改报告内容应该包括整改计划、整改内容等，整改报告在下月月度例会时再次递交给用户评价。

### 绩效评估要求

本项目费用支付与季度考核评分相结合，考核细则评分以用户方登记为准，标准如下（详见《考核评价表》，最终内容以招标文件为准）：

（1）季度季度考核分数满分为100分；考核分数90分(含)以上，不扣减本季度租赁费；

（2）季度绩效评分分数低于 90 分 (不含)，但高于 80分 (含) ，扣减本季度服务费5%；

（3）季度绩效评分分数低于 80 分 (不含)，但高于60 分 (含) ，扣减本季度服务费 10%；

（4）季度绩效评分分数低于 60 分 (不含) ，扣减本季度服务费20%。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核评价表 | | | |
| 服务评价 | 权重（100分） | 考核细则 | 得分 |
|
| 租赁打印机的设备运行情况 | 20 | 设备无法正常运行，无法满足采购人的打印质量要求的，如有发生扣0.5分/次，最多扣20分 |  |
| 租赁打印机的清洁度 | 20 | 设备清洁度影响科室使用的，由采购人不定时抽查，如有发生扣0.5分/次，最多扣20分 |  |
| 租赁打印机故障后的及时更换情况 | 15 | 设备故障后，不能在半小时内及时更换，如有发生扣0.5分/次，最多扣15分 |  |
| 租赁打印机的备机的准备情况 | 15 | 打印机的备机提供不足的，采购人不定时抽查，如有发生扣0.5分/次，最多扣15分 |  |
| 租赁打印机耗材的更换使用情况 | 10 | 无法在半小时内更换耗材的，如有发生扣0.5分/次，最多扣10分. |  |
| 租赁打印机使用指导情况 | 10 | 无法提供打印机使用指导的，如有发生扣0.5分/次，最多扣10分. |  |
| 有关租赁打印机投诉类情况 | 10 | 由于供应商的原因，引起打印机租赁有关投诉的，如有发生扣0.5分/次，最多扣10分. |  |
| 考核总评分 |  | | |
| 考核部门 |  | | |
| 考核人 |  | | |

**备注：季度考核评分 = （100-各项扣分值），此表只作参考，具体以采购人及投标供应商最终确认为准。**

1. **商务条款**

### 验收要求

#### 适用于第一部份

驻点运维技术人员每季度按绩效考核的方法，以及本项目合同的有关要求，对项目投标供应商进行考核。服务期满后，由投标供应商撰写服务完成报告，经采购人审核确定后签署，标志着服务项目结束。

#### 适用于第二部分

根据中标投标供应商的投标承诺及行业标准、国家标准、招标文件及合同要求对中标投标供应商提供的服务每季度进行一次验收。验收应在签订合同的双方共同参加下进行，验收时如发现所租赁的产品有短缺、次品、损坏或其它不符合招标文件规定之情形，所提供的服务有不满足要求的，中标投标供应商必须按要求进行更换或整改，由此产生的有关费用由中标投标供应商承担。

### 支付方式

#### 适用于第一部份：

付款比例：

（1）合同签订后15个工作日内支付本项目中中标金额的34%，余下的每完成一个季度的服务结算一次，分8期结算。

每期（每季度）结算金额=中标金额\*66%÷8×（季度绩效评分÷100）。

（2）应急/临时任务小组人费用：任务完成后由投标供应商由采购人申请结算.

（运维技术服务费包括驻点运维技术人员的人工费用及税金，开票内容：技术服务费，税率6%）。

#### 适用于第二部分：

1、付款比例：

（1）本项目双方签订合同后，中标投标供应商提供合同金额30%费用的等额发票、请款函，采购人自收到相关资料的5个工作日内办理支付手续。

（2）余下合同金额70%的费用分4个季度支付，每个季度按季度绩效评分考核情况同时结合实际租赁设备数量支付（若出现减少租赁设备、绩效考评扣罚的，扣减相应费用后支付），每季最高支付额为合同额的17.5%。中标投标供应商提供每季度实际费用的等额发票、请款函，采购人自收到相关资料的5个工作日内办理支付手续。

2、中标投标供应商必须提供合法的发票，开票内容为：打印机租赁费。

1. **报价格式**

### 第一部份：驻点运维服务报价

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期限 | 数量 | 总价（元） |
| 1 | 驻点运维服务 | 签订合同之日起2年 | 1项 |  |

★驻点运维服务的总报价应包含：

1、已过保修期的电脑、打印机、显示器、键盘鼠标由该项目投标供应商提供维修服务。投标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，费用包含在运维服务费中。

2、未过保设备故障需由投标供应商现场进行初步处理，如因设备硬件故障需由服务投标供应商送第三方供货商或厂家维修的，采购人无需支付费用。

附表：驻点运维服务费用明细

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1、常驻人员人工薪酬 | | | | | | |
| **序号** | **采购内容** | **数量** | **服务期** | **每年每人驻点费用（元）** | **合计（元）** | **备注** |
| 1 | 组长 | 1名 | 2年 |  |  | **季度绩效考核评分**  100 |
| 2 | 网络技术员 | 1名 | 2年 |  |  |
| 3 | 维护工程师 | 6名 | 2年 |  |  |
| 备注：本期（每季度）结算金额=驻点维护和保养服务总金额÷8\*（绩效季度评分÷100）  即本期（每季度）结算金额 | | | | | | |
| 2、应急/临时任务小组人员费用： | | | | | | |
| 1 | 应急/临时任务配员 | | 单价  （元/人/次） | | 报价上限为桌面驻点人员运维服务预算的5%（单位：元） | 按任务难度由采购人指定人员人数（工作时间不超过8小时/人/次） |
|  | |  |
| 合计： | | | | | |

### 第二部份：打印机租赁报价

**1、采用全新打印机报价：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期限 | 数量 | 单价（元） | 总价（元） |
| 1 | 打印机租赁 | 签订合同之日起1年 | 1项 |  |  |

附表：报价明细

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期限 | 数量 | 每月每台租赁费单价（元） | 总价（元） | |
| 1 | 喷墨黑白打印机租赁 | 12个月 | 408台 |  |  | |
| 2 | 喷墨彩色打印机租赁 | 12个月 | 70台 |  |  | |
| 3 | 黑白网络激光打印机租赁 | 12个月 | 320台 |  |  | |
| 合计 | | | | | |  | |

**2、采用非全新打印机报价（要求承诺打印机生产日期不超过2年）：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期限 | 数量 | 单价（元） | 总价（元） |
| 1 | 打印机租赁 | 签订合同之日起1年 | 1项 |  |  |

附表：报价明细

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务名称 | 服务期限 | 数量 | 每月每台租赁费单价（元） | 总价（元） | |
| 1 | 喷墨黑白打印机租赁 | 12个月 | 408台 |  |  | |
| 2 | 喷墨彩色打印机租赁 | 12个月 | 70台 |  |  | |
| 3 | 黑白网络激光打印机租赁 | 12个月 | 320台 |  |  | |
| 合计 | | | | | |  | |

★根据采购人少纸化项目实施进程，采购人可按实际核定和动态调整打印机租赁数量，可以减少本项目租赁打印机的数量，甚至要求双方无条件提前终止合同，费用按实际租赁的打印机数量进行结算，投标供应商需充分评估风险及提供承诺函。