**附件1：**

**深圳大学附属华南医院**

**打印耗材及驻场运维服务采购项目需求**

**一.项目概况：**

为让信息化人员能够更多的参与医院信息化核心业务系统的规划、建设和管理，医院计划将全院各类打印耗材供应及电脑、打印机等办公自动化设备驻场运维服务统一采购。让专业公司来承担这类服务，使医院打印机等办公自动化设备做到有序管理，提高服务效率。

经我院信息部内部调研，并结合对我院现有及未来打印耗材增长使用量的估算，拟定本项目总预算为1,659,139元人名币。

本项目拟进行公开招标，现进行招标前的市场调研，共分为三部分需求：

1. 普通打印（A3、A4、A5黑白彩色激光或喷墨打印设备）按张收费；
2. 特殊打印（标签、小票、针式等打印设备）耗材采购；
3. 电脑、打印机等办公自动化设备运维服务采购。

**详见附件2《深圳大学附属华南医院打印耗材及运维服务需求响应表》。**

**二.具体技术需求：**

（一）深圳大学附属华南医院一年365自然日打印、复印、彩印类设备的耗材供应，保证医院所有打印设备合同期内耗材供应不中断。

1.普通打印（A3、A4、A5黑白彩色激光或喷墨打印设备）按张收费方式;通过统计我院各科室每月普通打印张数，**按照每月实际发生打印量按张结算，一季度支付一次。**每张单价包含纸张和耗材费用，我院不直接购买相应纸张和耗材。**按张单价以最终中标单价为准，且在服务期内，该单价不随市场价格变动**。

2.特殊打印（标签、小票、针式等无法进行抄表的打印设备）耗材收费方式：通过统计我院各科室每月特殊打印纸张和耗材实际申请量，院方购买相应纸张和耗材，按照实际发生量进行收费，一季度支付一次。**纸张和耗材单价以最终中标单价为准，且在服务期内，该单价不随市场价格变动**。

**我院不会在中标金额外额外付费。**

打印纸张、耗材具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务条款 | 详细服务条款 |
| 1 | 耗材使用要求 | 供应商必须根据院方的各类打印机耗材月使用量，提前预估并准备各类耗材，按要求提前配送至医院指定仓库，确保安全库存，及时补充。 |
| 2 | 耗材质量要求 | 医院打印机分黑白激光打印机、黑白激光多功能一体机、标签/条码打印机、小票打印机、针式打印机、彩色激光打印机、A3彩色打印机、A3彩色激光多功能一体机等类别。黑白耗材必须使用院方认可的品牌，国产黑白耗材（硒鼓及粉盒）的厂商必须通过中国环境标志产品认证证书（十环认证）；彩色激光打印类耗材必须全部使用设备原品牌正品耗材。 |
| 3 | 耗材管理要求 | 申请及采购：由供应商提前进行耗材采购、储备，定期按要求配送到医院指定仓库，以保证全院耗材的及时供应。 |
| 4 | 耗材保管及处理 | 耗材领用采取以旧换新模式，废旧耗材由供应商进行统一保管，后期可由医院自行处理或由供应商集中外送进行专业环保处理。 |
| 5 | 纸张使用要求 | 供应商必须根据院方A4/A5/A3纸张的月使用量，按需求清单标准，提前预估并准备各类纸张，配送至医院驻点仓库，确保安全库存，及时补充。 |
| 6 | 购买类耗材 | 标签纸（铜板、热敏纸）、色带、碳带、多联纸按符合招标要求的品牌型号供应。  |

1. 本项目各类办公自动化设备（**详细设备列表见附件3：深圳大学附属华南医院目前设备列表**）三人一年驻场运维服务及管理系统。**以中标价结算，按季度支付，一季度支付一次，且我院不会在中标金额外额外支付**。其中，综合布线服务供应商**按每点位进行报价，**详见附件2（应包含人工及所有材料，点位包括光纤点位和网线点位）；医院根据服务情况，**每季度按服务商实际已施工的且验收合格的网络点位进行验收，服务商根据验收单申请费用结算**；

具体要求如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务条款 | 详细服务条款 |
| 1.打印类设备维护： |
| 1.1 | 总体要求 | 深圳大学附属华南医院各科室各部门的所有打印设备（黑白激光打印机、黑白激光多功能一体机、标签/条码打印机、小票打印机、针式打印机、彩色激光打印机、彩色打印机、A3彩色激光多功能一体机、自助机）等500余台各类打印设备的日常维护、故障修复、耗材更换、驱动安装和设备安装等与打印相关的维护服务，以及在保期内打印机的维护管理，保证医院所有打印设备正常运行。 |
| 2.电脑类设备维护： |
| 2.1 | 总体要求 | 深圳大学附属华南医院各科室各部门约500余台电脑(含台式电脑、手提电脑)进行日常维护、设备安装、故障维修、杀毒更新、操作系统及软件安装等相关运维服务，保障医院计算机故障及时修复和正常运行。 |
| 2.2 | 软件安装及维护 | 负责的常用软件的安装、配置、 更新及问題处理、技术支持，包括操作系统、办公软件、杀毒软件、安全软件、 常用软件。 |
| 配合我院安全小组完成终端相关的安全工作，如安全软件部署、病毒查杀、补丁更新、漏洞扫描等。 |
| 对医疗软件应掌握基本的客户端安装、配置、常用操作，要求能够现场解决常见的操作问题，在经现场检查不能处理时应及时联系医院相关授权技术人员。 |
| 2.3 | 硬件维护 | 负责对医院所有通用计算机的安装调试、故障现场检修维护以及计算机配件的安装、调试、保养，维修所需工具由供应商自带。 |
| 3.综合布线服务： |
| 3.1 | 总体要求 | 负责院内各区域光纤到光网络单元、光网络单元到各终端的网络布线工作； |
| 服务包含布线所需人工、线材（单模光纤、28AWG六类网线等）、辅材（光接入箱及配电、线槽等）及所涉及的其它配套材料； |
| 光网络布线应按医院要求及行业标准规范施工，统一布线方式，布线美观、易维护，同时确保网络传输质量； |
| 供应商按每点位进行报价（应包含人工及所有材料，点位包括光纤点位和网线点位）； |
| 医院根据服务情况，每季度按服务商实际已施工的且验收合格的网络点位进行验收，服务商根据验收单申请费用结算； |
| 4.网络故障维护： |
| 4.1 | 总体要求 | 负责对医院各部门的终端网络（含无线）运维和故障处理，包括如终端网络故障，现场检查、IP错误、掉线、网口接口调试、简单线路敷设等基础故障处理。 |
| 5.其他办公自动化设备维护： |
| 5.1 | 总体要求 | 深圳大学附属华南医院各科室各部门扫码枪、投影仪、医保四合一读卡器、身份证读卡设备、电动装订机、电子白板一体机、碎纸机、高拍仪、扫描仪、IP电话机、摄像头的维护、维修服务。在空闲时间还需接受安排的其他类似工作。 |
| 6.人员驻点及服务要求： |
| 6.1 | 总体要求 | 驻场人员在合同期一年内纳入深圳大学附属华南医院统一考勤管理，提供7\*24小时的服务，派遣3名人员在医院提供全职驻场维护服务并接受我院统一调配。遇国家法定节日供应商需安排1人的维保人员进行值班，保障医院业务的正常进行。为保证服务的质量，要求通过全闭环流程管理，实现服务请求有记录，处理过程可追溯，问题反馈有跟踪，事件处理有结果。全面提高维修效率和用户满意度。 |
| 6.2 | 驻场人员管理要求 | 1. 在合同期一年内纳入医院统一考勤管理，受院方安排和管理，包括制定工作制度、监督工作执行质量、调整工作人员和时间等。

b.驻点维修工程师未经院方同意，不得私自撤离和随意更换。须与院方签订驻厂工程师保密协议，并承诺进行各项维保服务必须满足医院及国家相关法律法规的信息安全要求，合同期内在未得到院方允许前不得变更人员，否则院方有权终止合同，供应商承担全部损失。人员离职或人员调整，至少提前1个月通知院方，且交接时间至少1个月。c.对于技术水平低、服务态度差、工作不认真、责任心不强的维修人员，在院方提出更换要求下，需立即给予更换，同时在服务期间接受我院各科室各部门满意度评价，若每月接到各科室各部门投诉超过5次，院方有权要求供应商更换人员或终止合同。d.为确保遇到重大故障能及时处理，除现场驻点维护工程师外，供应商应有较强的后援技术团队，要求另安排一名项目负责人（非驻点），负责项目整体的管理和实施，能及时协调解决现场工程师不能解决的问题，若院方针对终端维护时有较大的工作量，供应商需按照院方要求短时间额外增加驻场工作人员，完成终端维护相关内容。e.设备出现故障时要及时处理，驻点维护人员有熟练的现场故障处理能力，故障处理时间需控制在20分钟内，不能现场即时解决的故障要及时用备用设备替换，以保障科室业务的正常运转，并保证在承诺的时间内修复故障设备。f.驻场人员须按时提交周报、月报以及巡检记录和运维报告，发现问题及时整改。 |
| 6.3 | 服务监督 | 为确保现场驻点人员的服务质量，供应商应具备完善的人员及服务监管机制， 因此要求供应商监管人员定期对现场驻 点情况进行巡查和工作指导。 |
| 6.4 | 驻场人员资质要求 | 驻点工程师要求大专以上学历，至少具有2年以上终端维护经验，具有1年以上各类打印机维修经验，要求另安排一名项目负责人（非驻点），负责项目整体的管理和实施。 |
| 6.5 | 运维服务管理系统 | 供应商须在院本部提供IT运维服务管理系统，对设备列表内所有硬件设备进行运维管理。系统须包含PC端、企业微信端。基本功能包含但不限于：1. 要求能对所有普通打印设备进行自动抄表核算（至少精确到各科室每月打印量）；
2. 使用科室打印纸张、耗材自助下单，并统计每月各科室申请数量；
3. 各类办公自动化设备的报修单的录入、综合布线服务工单录入、工单数据统计分析、追踪进度、服务满意度评价管理、工程师工作量管理等一系列运维闭环所需功能。

系统产生所有运维数据归院方所有。同时，供应商须具有个性化定制开发能力，满足院方信息化要求及系统维护技术支持。该系统打包在本项目中，供应商需免费提供我院长期使用且不能有LICENSE限制。 |
| 6.6 | 其他服务承诺 | a.供应商应该为项目组人员购买必要的保险并签订安全责任书，对于维护人员因为工作在院方引起的各种工伤、安全事件和事故，院方免除一切责任。b.对于院方仍在原厂家保修服务期内设备的维护，负责故障诊断、非硬件损坏的软件故障处理等工作，如其硬件损坏，负责与有关厂家或公司协调联系进行免费维修或者更换硬件。c.在服务期内，院方如有新增设备，一并纳入以上服务范围，院方无须另行支付任何费用。d.院方仅提供部分工作场所和基本办公设施（如办公桌、办公椅等），不足部分供应商自行解决。 |

1. **服务期限：本项目服务期限为一年，一年期满后由医院决定是否另行招标。**