**厦门市第三医院打印外包服务要求**

**（一）项目概况**

1. 激光、喷墨、 针式、热敏、条码打印机/复印机等打印服务，包括除纸张外所有打印耗材、维修维护服务及维修所需的配件。
2. 打印外包服务期限为：三年。
3. 甲方原有的其他打印机（包括但不限于激光、喷墨、针式、热敏、条码打印机、复印机、一体机等）的免费维修维护服务，含维修所需的配件及打印耗材。本服务三年期内，院方所需的备用及新增打印复印设备机型，必须符合院方打印需求，所需打印机型均由乙方无条件提供。

4、乙方必须使用原厂原装墨盒才能达到指定效果，如果使用代用的耗材会导致色彩严重失真差异影响病情图画展示。

5、本项目纸张甲供，最终结算按实际打印的纸张数进行结算。

以上打印机包括乙方提供的打印机。

（一）采购货物一览表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 | 备 注 |
| 1 | 办公打印外包服务 | 批 | 1 |  |
| （二）技术参数求 |

打印服务纸张清单：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 类别 | 项目 | 规格 | 最高控制单价（元/张） | 备注 |
| 打印服务 | 热敏/条码打印机 | 500张/卷 |  | 　 |
| 500张/卷 |  |
| 500张/卷 |  |
| 1000张/卷 |  |
| 1000张/卷 |  |
| 1000张/卷 |  |
| 打印服务 | 黑白数码复合机 | A3 |  |  |
| 打印服务 | 黑白数码复合机 | A4 |  |  |
| 打印服务 | 黑白数码复合机 | A5 |  |  |
| 打印服务 | 彩色数码复合机 | A3 |  |  |
| 打印服务 | 彩色数码复合机 | A4 |  |  |
| 打印服务 | 彩色数码复合机 | A5 |  |  |
| 打印服务 | 速印一体机 | A3 |  |  |
| 打印服务 | 速印一体机 | A4 |  |  |
| 打印服务 | 速印一体机 | A5 |  |  |
| 打印服务 | 针式打印机 | A3/A4/A5 |  | 　 |
| 打印服务 | 高速针式打印机 | A3 |  | 　 |
| 打印服务 | 打印机 | A3黑色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A4黑色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A5黑色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A3彩色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A4彩色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A5彩色激光打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A3彩色喷墨打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A4彩色喷墨打印机 |  |  |
| 打印服务 | 打印机 | A5彩色喷墨打印机 |  |  |
| 　备注：其他未说明型号的打印纸，将参考现有目录的价格在合同履行后进行议价。　　 |

### （二）、项目相关要求

1、投标人资质要求：报价响应供应商必须具有近3年三级医院客户运维案例。投标人必须具有良好信誉和相关经验且有实力的技术团队。本项目需提供本地化服务，投标人不在采购人当地的，需在采购人当地有分公司或服务机构，提供证明材料。投标人应具有厦门市第三医院在用的主要型号打印机耗材型号清单内所有打印/复印机耗材、配件供应和维修的能力及提供满足甲方需求的备用打印复印设备。

2、响应要求：

1. 驻场人员服务要求：**供应商投入该项目的服务团队人员不得少于3个人；其中专业技术服务人员不得少于2个。中标人应提供至少1名（具有2年以上设备维护经验，提供工作单位、岗位、社保证明）具有三级医院2年驻点维护经验的技术员，应全天候7\*24小时，（每周7天，白班8:00-17：00，驻场服务）以保证维护服务的实效性和可靠性，所产生费用在月租费用内包含，不得随意更换驻点工程师，如需更换，必须在更换前一个月向采购人提出申请，培训试用后才能更换。在驻点时间内，驻点工程师必须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。**
2. 供应商为采购人提供的维护服务是一周7天24小时全天候响应服务，驻场人员不得少于1人，响应方式包括服务热线电话支持、远程协助支持、现场维护服务。若用户系统出现故障，成交服务方在接到服务请求15分钟内响应，0.5小时内到达到故障现场，1小时排除和解决故障；遇门诊一线打印故障，需5分钟内到达现场，及时解决。如不能及时修复，立刻安装备用机器无偿提供部门使用。（投标人须在报价文件中提供相应的书面承诺。）夜间时间必须保持电话畅通听班，若遇紧急运维任务，须于30分钟内到达医院。中标人应根据医院实际需求，合理安排班内和班外的服务人员。
3. 供应商每月主动定期组织人员进行巡查设备服务，进行打印机设备维护、保养及清洁，每月服务次数不少于2次，包括：打印机与电脑设备连接情况、打印机进纸系统、粉仓、鼓芯、打印效果，出具检查报告。
4. 供应商每次在巡检、整改后都有项目记录，交给用户签收作为考核的依据。
5. 供应商每季度做一次项目总结，提交总结报告，提出使用当中存在的问题和不足及以后需要整改的内容。
6. 供应商需自备打印机维护工具。
7. 如果供应商在维护过程中遇到无法解决的问题，供应商工程师必须做问题分析。
8. 供应商提交给采购人的故障报告要求详细描述了故障情况，其报告包括以下主要内容：故障发生的时间、故障发生的硬件平台、故障发生的软件名称和版本、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，如涉及到软件升级。
9. 合同服务期内，供应商提供打印机耗材/零配件等更换，已包含在服务费中，供应商不再向医院收取耗材/零配件等费用及维修、保养费。
10. **★供应商提供的备用/替换的打印机必须为原厂保修的打印复印设备，以保证医院打印复印设备正常使用及打印质量。**
11. **★供应商必须承诺在签订合同时可提供关于耗材的质量保证函并加盖投标人公章。**
12. 供应商必须遵守医院对其服务的考核制度，最终的考核会影响当月医院应付实际服务费。

3、服务质量要求

为保障采购人打印机的使用质量、工作效率，减少故障率或零故障出现，供应商须满足以下质量要求：

1）打印机质量要求

供应商提供的备用打印机必须是全新的且为知名品牌，能满足甲方正常业务开展的机型。合同期内中标人必须在满足院内日常工作开展的同时另外无偿提供备用应急机器设备一批：黑白激光打印机(A4)5台;针式打印机(A4)5台，条码打印机5台等直至合同期满。

2） 耗材质量要求

供应商须提供应保证采购人机器设备所更换的零配件和耗材是全新正品、原厂商原装、渠道正规的产品。保证采购人机器设备所更换的零配件和耗材享有完整的原厂商售后服务，采购单位在使用涉及的任何一部分时免受第三方提出侵犯其著作权、专利权、商标权或设计权的纠纷。采购人机器设备所更换的零配件和耗材（纸类除外）均由乙方免费提供.中标人应保证所更换的零配件和耗材与所维修设备相兼容，因所更换零配件和耗材的质量或兼容性问题导致医院设备损坏，应赔偿医院相应的损失。

C、 服务质量要求

1. 供应商必须保证提供的打印机能正常运行，如出现故障，供应商必须承诺驻场工程师在接到故障电话后30分钟内响应，1小时备件到达现场；如无法在2小时内解决则要提供同档次设备给采购人使用，直到设备故障处理完毕。

2. 每月提供定期设备巡检，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。

3.针对医院内部设备，保证在正常损耗情况下，合同期满机器归还到采购方的手中，设备还是正常的状态。

4、本项目结算按实际打印纸张数量及相应成交单价结算。

5、投标人认为有利于采购人的招标要求之外的优惠条款应单独列明。

**（三）、售后服务要求**

1、投标人应按照本采购项目特点提供长期良好的售后服务，并在投标响应文件中提供详细具体的售后服务承诺条款及保证。报价响应供应商有义务在设备服务过程中或取走维修时，妥善保护采购人设备的完好性和完整性（采购人硬件自然老化除外）。

2、报价响应供应商有义务在双方约定时间内修复设备故障，特殊情况必须提前壹个工作日告知采购人，并取得采购人同意。本批采购项目要求投标人承诺期内免费上门服务，所需的费用应包含在投标报价中。若成交产品发生故障，投标中标人须在\_0.5\_\_小时内响应，\_1\_\_小时内修复；特殊情况在\_\_2\_小时内无法恢复的，质保期内投标中标人应予以更换新设备或提供代用设备；在维修及维护期内应予提供代用设备或使设备可正常运转的措施(投标人需在投标响应文件中提供承诺条款及保证)。

3、报价响应供应商技术人员必须严以自律，不得做出任何损害采购人利益的行为，如因报价响应供应商工程师原因造成采购人损失，报价响应供应商应承担相应责任。

4、报价响应供应商在服务过程中，不得复制或泄漏采购人硬盘中的信息，有义务保护和保密采购人的IT 数据及网络管理密码等，否则报价响应供应商需承担相应责任。

**5、★中标人应当按照合同约定履行义务，完成成交项目的工作。本项目不接受挂靠，也不得转包、分包给他人，一经发现，采购人有权立即终止合同，中标人按一个季度的成交价额赔偿采购人，且另外承担给采购人造成的一切损失。报价响应供应商须对此作出书面承诺，否则视为无效报价响应。**

6、报价响应供应商应接受采购人制定的各项规章制度。

7、报价响应供应商须接受采购人对本项目实施的全程质量、进度检查与监督，报价响应供应商应配备报价内容中所要求的管理人员及各专业技术人员。报价响应供应商须对此作出书面承诺，否则视为无效报价响应。

8、中标人应严格依据报价响应文件所做承诺履行职责，如有违约，采购人有权根据协议、合同采取措施保证本次维保服务的顺利进行，并相应追究违约方的违约责任。

9、报价响应供应商认为有利于采购人的其它优惠条款应单独列明。

10、采购人所提供的资料仅供报价响应供应商参考，不得对外流传。

1. 维保服务内容及要求
2. 设备档案管理

1.1中标人应按采购人要求为设备建立档案，设备档案包括但不限于以下信息：设备部署位置、设备应用情况、系统软件配置、硬件配置、网络配置等。

1.2及时建立、更新采购人设备档案和设备基本状况档案，协助采购人建立预防性维护规范。填写维护记录，并定期提供服务报告。

1. 设备巡检服务

2.1对所维护的设备每月提供定期（至少一次）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。巡检时应做好巡检记录,对发现的问题及时处置,提供设备巡检报告;

2.2协助采购人完成重大节假日前的巡检工作;

巡检内容：设备工作状态，形成巡检报告，若有变化更新设备档案。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，内容主要包括：实施时间、实施目的、实施方法等。

1. 技术支持服务

3.1遵守医院的各项规章制度，完成各项指令性任务和临时应急性任务。

3.2 负责日常设备维护、安装等,协助信息安全管理员开展OA设备的信息安全管理工作,包括但不限于操作系统、邮件系统的安全补丁、漏洞检测及修补等工作;

3.3 常见设备故障的排除;

3.4无法由使用人员自行完成的设备耗材更换;

3.5中标人接到报修通知后，需在十分钟内到达报修处，如不能及时到达报修处，应做好解释工作。遇门、急诊一线设备打印故障，需五分钟内到达现场。

1. 设备备机、备件服务库情况要求

4.1、 要求供应商在采购人单位设立备件库。

4.2、 供应商承诺提供不低于同等配置全新打印设备备用机：黑白激光打印机(A4)5台;针式打印机(A4)5台，条码打印机5台等。

**★5、合同服务期满后，乙方在投入更换的打印复印设备所有权归甲方。**

为避免因设备故障造成工作或业务影响，中标人应提供设备备机、备件服务。当设备因故障无法在1小时内修复的，应使用备机、备件顶替。

（一）设备维修要求

1、报修的设备在厂家保修期内，中标人应提供故障检测服务，若检测结果是硬件损坏，中标人负责联系厂家维修站保修或更换；

2、报修的设备在厂家保修期外，中标人应及时进行维修，如遇更换主要部件时，需向采购人的使用部门告知维修方案，方可更换。维修后使用部门负责验收并经双方签字认可。

3、中标人需对维修设备进行登记，建立维修单据。维修单需注明维修时间、设备使用部门、设备型号、故障原因、维修方案，并每月提供跟踪维护报告。

4、中标人维修维护过程中所需的机器设备/耗材/配件由中标人提供，采购人概不支付，如造成设备损坏的，还需按损坏程度进行赔偿。

1. 安全保密教育

中标人应与采购人签订保密承诺函并做好员工的安全保密教育工作，并保证在实际工作中切实做好安全及保密工作，做到包括资料、密码保密不外传，且不得对权限管理的密码随意更改，否则，由此造成的损失将由中标人承担，严重者将追究当事人法律责任，情节特别严重者将追究当事人刑事责任。

1. 考核要求
2. 出勤考核：中标人必须在每月结束前1周提供下一月的服务人员排班计划；每月5号前提交上一个月的出勤表由采购人管理部门负责人进行核对考核；
3. 满意度考核：每月由采购人管理部门完成中标人的服务满意度测评（每月测评科室不少于10个），平均满意度85分以上为合格，低于85分的，每降1个百分点扣除当月费用2000元。平均满意度低于65分为不合格，扣除当月所有服务费用，并立即更换服务人员。不合格累计达到3次，采购人有权单方面终止合同，停止中标人的服务。
4. 投诉考核：中标人一月内出现2次（含）以上严重投诉，采购人有权单方面终止合同，停止中标人的服务，严重客户投诉包含但不仅限于：由于中标人原因导致的采购方设备无法正常使用，导致业务中断，造成不良后果；驻点人员经常迟到，早退；因服务态度、服务质量问题，导致的采购方投诉；由于中标人原因导致医院内部资料泄露。
5. 工作量考核：中标人必须做好维护、维修工作的登记和确认，在每月提交出勤考核表时应同时提交上月实际打印纸张量报告，采购人有权随时检查中标人维护、维修工作的登记记录。
6. 其他维保要求
7. 中标人在维护期内最多每季度可对长驻工程技术人员更换一次，人员更换时，要做好资料及技术的移交、传授工作。若有特殊情况，应与采购人协商并取得采购人同意后方可进行人员更换。此外，供应商所派驻工程技术人员因服务态度、服务技术水平不能满足采购人要求，采购人可要求立即更换工程技术人员，供应商未及时更换，同样视为违约，每迟换一天，将每日扣除100元作为违约金，违约金在维护费中扣除。
8. 中标人在如未按照约定的响应及维护时限履行服务，每延迟一次，采购人有权从当季度费用中扣除1000元整。
9. 中标人在维护过程中因工作失误而导致采购人相关设备受损，应赔偿相应的损失。供应商要对外派工作技术人员加强安全意识培训，规范维护操作流程，并对外派工程技术人员的人身安全负全部责任。
10. 中标人在不得将所有维护内容的任何部分分包、转包出去、否则视为违约。如有违约，采购人有权解除协议并追究供应商的违约责任。
11. 中标人在除安装电脑驱动程序外，不得随意安装任何软件，如有需要均应经过采购人同意方可安装。如在维护保养中因操作不当而造成采购人签约设备损坏，应给予无偿维修或更换，给采购人造成其他损失的，还应予以赔偿，采购人有权从当季度维护款中直接扣除相关费用作为中标人的赔偿费用。