**广州市番禺区中心医院计算机等硬件设备驻点运维服务项目**

**用户需求**

# 项目概述

广州市番禺区中心医院也称为番禺区人民医院，位于广东省广州市番禺区市桥桥南街，2009年投入使用。作为广州市和番禺区的重点建设工程，番禺中心医院启用后将集医疗、教学、科研、康复、急救、预防保健和卫生人才培训于一身，成为广州市南部地区规模最大、技术力量最雄厚、服务项目最完善的公立医院，并代表着番禺区的医疗卫生形象，承担着全区群众的日常诊疗、急危重病人24小时急救、感染性疾病患者定点收治以及突发性公共卫生事件的紧急处置任务。中心医院设有门诊部、急救中心、医技部、住院部，现有建筑有门诊医技楼、住院楼一号楼、住院楼二号楼、住院楼三号楼、感染楼、放疗中心、高压氧楼共7栋建筑。目前在职员工两千多人；目前年门诊量为230.6万多人次，出院病人数为5.17万人次。

广州市番禺区中心医院现有电脑设备（台式电脑、电脑一体机、笔记本电脑）约3000台，打印机设备(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）约2300台（含各类租赁IT设备）以及其他外设（专业屏、条码阅读器、条码扫描枪、扫描仪、平板电脑、数码相机、数码摄像机、高拍仪、LED屏、报价器、取号机、自助打印机，投影仪）约1000台。

#  项目信息

采购项目名称：广州市番禺区中心医院计算机等硬件设备驻点运维服务项目

项目工期要求：三年（驻点运维服务时长）

# 项目总体要求

1. 本项目要求投标人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，要求提供足够的驻点运维技术人员驻点服务并提供7\*24小时的三年的值守服务。

其中：
每周一至周五：8：00－18：00，至少提供5名驻点运维技术人员在岗驻点服务（不间断）。

每天的18点－次日8：00，至少提供1名驻点运维技术人员在岗驻点服务（不间断）。
每周六－周日：8：00－18：00，至少提供驻点运维技术人员在岗驻点服务（不间断）。
国家法定节假日（24小时内）亦照常提供驻点服务（不间断）。

**要求投标人在报价文件中必须明确写明针对本项目的驻点运维技术人员的人数。**

1. 本项目要求投标人必须承诺建立针对本项目的运维服务工作及备机、备件库, 保障设备维修维护及更换备机、配件。

# 项目现状

桌面及基础配套设备包括但不限于对台式电脑、打印机和外围设备等数量大的基础性IT设备。本项目中的桌面及基础配套设备（一般信息化设备）的过免维期达95%，设备维修数量增加及难度亦相应地加大,为保障桌面设备系统的高效、稳定、安全运行，本项目采购驻点运维及检测故障等服务（**但不包含办公设备外送维修的维修费用、零配件更换费用及耗材费用**）。

# 本项目明细要求

## 驻点运维技术人员的要求

1. 本项目要求投标人提供驻点运维技术人员（服务，要求中标人在与采购人签订合同生效之日起，提供至少1名项目经理和多名在投标人所在公司从事相关维护工作2年以上经验的驻点运维技术人员驻点服务（以社保或纳税证明为准）。

  **要求在报价文件中至少提供4位以上人员从事运维服务的相关证书及社保证明。**

1. 本项目要求投标人提供7\*24小时（含日班、中班、夜班）的三年的整体运维服务，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用户方提出书面申请，用户方同意后培训试用才能更换（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）。

 **要求中标人承诺在项目实施后，提供所有驻点运维技术人员的社保证明。如果更换驻点运维技术人员，必须提供该驻点运维技术人员的社保证明。**

1. 驻点运维技术人员必须穿着统一服装，佩戴胸卡，衣着整齐，供应商需配备考勤机进行考勤，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. 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；并对其服务进行绩效评估。
3. 中标人针对本项目提供的驻点运维技术人员，必须准时进行考勤登记，考勤登记以打卡上班时间为准，同时要求中标人在每个月底提供下个月的驻点运维技术人员的排班表，采购人有权随时抽检，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）将对被考核人进行处罚。

## 计算机设备维护需求

设备维护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、备用机、配件（包括但不仅限于硬盘、内存、显卡/采集卡，电源，功能PCI/PCIE卡，小型单一功能交换机，数据线等）、设备盘点等,所有费用包含在本项目内，采购人不另外支付费用；包括但不限于以下服务：

 主要对设备软件、系统进行保养维护；

 主要对软件、系统进行维护和升级；

 主要对设备软件、系统的安装与网络连接；

 主要对设备软件、系统的参数调整与重新配置；

 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。

 每天记录各电脑的运行情况、维护情况。

 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。

 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、系统状况分析、设备线路连接状况检查分析等工作。

## 打印机设备运维服务

投标人必须承诺每月至少安排2次对医院所有在用的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。

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。

打印机的使用质量监测。对所有打印机进行编号登记，对每个科室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。

投标人需自备打印机维护工具。

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。

投标人必须保证提供的打印机能正常运行，如出现故障，投标人必须承诺驻点运维技术人员在接到故障电话后15分钟内响应，0.5小时内到达现场，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。

## 备机、备件需求

要求投标人必须承诺，中标后可为采购人建立工作备件库, 备机备件的清单不少于下面表格中所列的内容，要求中标人在签订合同时提供实物清单及由采购人实地清点确认：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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/笔记本电脑 | 内存 | 20 |
| 电源 | 20 |
| 主板 | 20 |
| CPU | 20 |
| 显示屏 | 10 |
| 屏线 | 10 |
| 键盘组件 | 10 |
| 光电组件 | 10 |
| 整机 | 10 |
| 外设 | 加热组件 | 10 |
| 主板 | 10 |
| 电源板 | 10 |
| 加热膜 | 10 |
| 传感器 | 10 |
| 电源板 | 10 |
| 激光器 | 10 |
| 搓纸轮 | 10 |
| 转动齿轮 | 10 |
| 分离片 | 10 |
| 导纸器 | 10 |
| 齿轮支架 | 10 |
| 扫描头 | 10 |
| 转印组件 | 10 |
| 打印头 | 10 |
| 光栅 | 10 |
| 主电机 | 10 |
| 整机 | 10 |

## 应急处理服务要求：

 当用户方发生紧急事件、需要中标人提供技术支持时，中标人应立即调动所有技术资源，并采取措施，尽最大努力，调动一切技术力量及时解决采购人需求。

 设备大面积不能工作：中标投标人应能及时分析出故障原因，在1天内调集至少10以上的技术维护队伍，快速解决。

## 报废设备处理要求

 对没超过国家规定报废年限的资产不能随意报废更换，必须限时（不超过7个工作日，若设备维修难度大，可适当放宽至15个工作日）完成故障设备维修工作，在此期间须提供备用机，不能影响科室业务；若故障设备已经超过国家规定报废年限的，需由采购人（院方）信息科相关人员判定是否无维修价值或是否不适应办公要求而办理相关的报废手续。

 报废设备需集中管理，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。投标人或厂家须提供对废旧电脑等信息设备及所存储数据的无害化、无泄漏回收处理。投标人在投标文件中需列明报废处理的设备专业化、格式化，规范的报废处理流程。

 要求中标人必须承诺可对报废硬盘做好回收登记工作，硬盘内容做好保密措施，统计整理交回用户保管。

## 培训服务要求：

中标人须定期免费提供面向用户方信息科以专业技能为目的的IT维护专题培训讲座（主机（含小型机）、网络、数据库、中间件等）；免费提供面向用户方以科室用户IT自助能力为目的的IT服务专项培训讲座。

## 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WIN10专业版64位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：如医改系统升级支持。

 办公区域搬迁支持。

 协助信息科做好资产盘点专项任务。

 服务报告、文档管理要求

## 质量投诉处理机制要求

中标人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。

## 绩效评估建设要求

通过对中标人的绩效评估，实现有依据的服务质量考核，绩效评价按季度进行，运维费用支付与评价结合，运维服务费按每季度绩效评分分值百分比支付。绩效评价由医院信息科评价满意度。扣罚方式明细化，最终由医院信息科统一确认。

# 验收要求

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，对项目中标人进行考核。服务期满后，由中标人撰写服务完成报告，经采购人项目监理审核后报采购人审定。服务完成报告的签署，标志着服务项目关闭。

# 付款方式要求

1、本项目费用支付与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）：

（1）季度绩效评分分数满分为 100 分；考核分数 90 分 (含) 以上，不扣减本季度服务费；

（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%。

**（范例：） 《 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 | 中标人备案驻点运维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 | 中标人需将人员结构名单提供给采购方备案，如人员发生变动需至少提早一个月告知采购方，若不按时告知采购方运维团队人员变动的，每次扣5分，最多扣15分。 |
| 2、服务质量管理（45分） | 服务态度 | 15 | 中标人驻点运维技术人员因服务态度引起的投诉（以采购方登记统计为准），一经核实每次扣1分，最多15分 |
| 服务效率 | 15 | 中标人驻点运维技术人员接到报障后因处理不及时引起的投诉（以采购方登记统计为准），一经核实，每次扣1分，最多15分 |
| 备机管理 | 15 | 中标人备机、配件等，准备不足，影响采购方业务及运维，一经核实， 一次扣1 分，最多15 |
| 3、直接扣分项（30） | 服务监管不到位 | 15 | 中标人提供运维服务过程中，因监管不到位，影响采购方对外形象，发生一次扣3分，最多15分 |
| 防疫措施实施不到位 | 15 | 中标人提供运维服务过程中，因驻点运维技术人员未能严格遵守采购方防疫措施，影响采购人日常运行，发生一次扣1分，最多15分 |

季度绩效评分 = （100-人员管理扣分值-服务质量管理扣分值-直接扣分项扣分值）

2、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12期结算。

每期（每季度）结算金额=中标金额\*66%÷12×（季度绩效评分÷100）。

（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%）。

**附件1 市场价格调研函**

致：广州市番禺区中心医院

根据贵方发布的《广州市番禺区中心医院计算机等硬件设备驻点运维服务项目》市场价格调研，本人代表供应商 （供应商名称）参加市场价格调研，并提交方案及报价文件。

据此函，本人宣布同意如下：

1．本项目提供和交付的系统总价为：

 （人民币）， （大写）。

2．我方郑重承诺：我方同意贵方有权要求我方按照方案文件的要求提供货物和服务。

3．我方的方案报价文件自截止之日起有效期为**90天**。

4．我方同意提供按照贵方可能要求的与我方市场价格调研有关的一切数据或资料，理解贵方不一定要接受最低价的报价或收到的任何报价。

5．与活动有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： 邮编：

办公电话： 传真：

供应商法定代表人姓名、职务（印刷体）：

移动电话：

供应商名称：（公章） 年 月 日

## 附件2 授权委托书

委托人（供应商）： （供应商名称）。

受委托人： （受委托人姓名），性别： ，民族： ，出生年月日： ，身份证号码： ，电话： 。

兹委托上列受委托人担任委托人的代理人，代理参加《广州市番禺区中心医院计算机等硬件设备驻点运维服务项目》市场价格调研活动。受委托人代理权限如下：

1. 提交方案及报价文件（含补充、修改文件），或者撤回已提交的方案及报价文件（含补充、修改文件）；
2. 依法参加市场价格调研开封仪式、市场价格调研会议等活动；
3. 对不合理对待提出由委托人确认的质疑函、投诉书；
4. 参加市场价格调研谈判；
5. 办理交货、参加工程验收、提供服务。

上列受委托人在上述授权范围和代理权限内，在有关文件上签名委托人予以承认，产生的权利归委托人享有，义务由委托人承担，民事责任由委托人和受委托人共同承担。

委 托 人（公章）：

年 月 日

## 附件3 材料及其他文件

1、**提供至少4位以上人员从事运维服务的相关证书及社保证明。**

**2、提供报价依据，可为同类项目合同扫描件**

**3、营业执照**