

广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）

计算机及打印机等设备维护和保养服务项目需求书

一、项目技术要求

（一）服务地点：

广东医科大学顺德妇女儿童医院（佛山市顺德区妇幼保健院）（包括妇产医院片区、儿童医院片区、第二门诊等物业）

（二）服务内容

1.医院在用的计算机设备：

（1）根据实际需要每季度对所有科室计算机设备的系统软件、硬件进行定期或不定期检测、检修及设备内外部清洁保养

（2）提供故障检测、修复调试、更换维修配件等服务，配件包括但不限于主板、CPU、硬盘、芯片、内存、显卡、网卡、光驱、电源、电池、显示器、键盘、鼠标、散热风扇、开关接口、数据线等。

（3）按照采购方技术部门的要求，对计算机操作系统、办公软件及应用软件的故障进行检测及排除。

（4）按照采购方技术部门的要求，对微型计算机的操作系统软件、办公软件、应用软件、杀毒软件及采购方指定的其他软件的安装、调试。

（5）按照采购方技术部门的要求，对微型计算机硬件的安装、测试、拆卸，以及相关驱动程序安装、调试、升级、卸载等。

（6）按实际需要，协助信息科对新购置的电脑设备进行安装调试。

（7）需要备两台备用机在信息科，及不少于 3 套的常用维修配件，便于即时更换。

2.医院在用的办公设备：打印机、扫描仪、投影仪、LED 屏、接入交换机、银联自助服务机等。

（1）根据实际需求对计算机外围设备进行定制的硬件检测、检修、部件功能调整及设备内外部清洁保养。

（2）为医院已过保修期的计算机外围设备提供故障检测、修复调试、更换维修配件服务，配件包括但不限于打印头、激光器、加热组件、进纸器、搓纸器、齿轮、夹纸器、电源开关、灯泡、聚焦片、电路板、电源、风扇、数据线、线管、底盒、面板、模块等。

（3）对医院计算机网络设备进行现场故障检测、协调维修及网络维护，保障医院的正常工作。针对医院日常使用频率高打印机，如全院护士站、收费及挂号窗口等的打印机，提供定期巡检、清洁保养服务。

（4）LED 屏：整机定期检测；在设备遇障时进行排查修复。

（5）银联自助服务机：提供整机每天巡检服务；在设备遇障时进行排查修复。要求每天向采购方提供详细巡检记录。

（6）按实际需要，协助信息科对新购置的办公设备进行安装调试。

（7）黑色、彩色打印机需要备两台备用机在信息科，及不少于 2 套的常用维修配件，便于即时更换。

（三）、维护设备清单

序号	维护设备名称	数量	单位	备注
1	台式电脑（使用年限 6 年以内）	1100	套	供应商报价包含电脑修理费用，以及更换配件费用。

2	打印机（使用年限 5 年以内）	600	台	供应商报价包含电脑修理费用，以及更换配件费用。
3	接入交换机	600	端口	供应商报价包含电脑修理费用，以及更换配件费用。
4	读卡器	80	台	供应商报价仅含设备不换件的修理费用。如设备需要更换或增加配件，所需配件由采购方提供或供应商代购，配件费用按不高于市场价由采购方另行支付。
5	扫描枪	80	台	
6	LED 屏	12	块	
7	自助服务机	20	台	
8	投影机	25	台	
9	笔记本电脑	40	台	
以上数量会根据情况，有 10%左右的上浮。				

备注：设备维护数量以实际使用情况为准，获得竞价资格的供应商在竞价前可以到医院进行实地考察。

二、服务要求与规范

1.服务要求

- (1) 供应商需为用户方建立设备维修档案，并根据设备运行情况向用户方提供设备升级、改造、更换的建议和书面方案。在设备巡检过程中供应商还应对用户方工程师进行现场培训。
- (2) 供应商应具有电脑、打印机、LED 屏、综合布线等多厂商多平台协作支持能力，能够为用户方提供多厂商多平台技术协作支持，以协助用户方迅速捕捉故障点并排除故障。
- (3) 供应商应在服务地点（医院内）设有通用设备整机备件，并在顺德地区设置常用维修配件备件库。备件库清单双方另行协商确定，并确保一般故障设备能在 3 小时内恢复正常使用。
- (4) 如有特殊硬件故障情况出现，供应商需要更长时间处理的，须尽快与信息科沟通协调。
- (5) 每周向采购方提供详细工作周报。包含维修机器情况，更换配件情况，每一个作任务都需要各科室人员签名确认，每周把签名确认单装订成册上交信息科。
- (6) 每周巡查院内所有 LED 屏、自助取号机等运行情况，每周把签名确认单上交信息科。
- (7) 每周定期按要求巡查二门诊，每周把签名确认单上交信息科。
- (8) 每季度对所有科室计算机、打印机设备的系统软件、硬件进行定期或不定期检测、检修及设备内外部清洁保养，具体保养方案以甲方要求为准，每季度出具保养情况表上交信息科。
- (9) 提供机房整理、标识服务。
- (10) 提供 10 次同栋楼综合布线服务。
- (11) 提供 UPS 及电池组维护保养服务。

2.响应时间

- (1)技术支持服务：供应商具有并提供常设 7 天×24 小时服务专线和长期的免费技术支持。
- (2)现场服务响应时效：接到服务需求后，现场驻点时间内，供应商技术人员 10 分钟内，到达故障现场；非现场驻点时间内，供应商技术人员 3 小时内到达现场。

3.技术服务人员要求

(1)供应商须安排固定的常驻技术服务人员：于工作日 8:00-12:00 及 14:00-17:30 时间内安排不少于 3 名固定的技术服务人员常驻医院内；于工作日 12:00-14:30 及 17:30-18:00 时间内、于假日 8:00-17:30 时间内，安排不少于 1 名固定的技术服务人员常驻医院内。三名驻场人员需参与已进行中的信息科夜晚电话值班（17:30—08:00），30 分钟内需赶付医院报障现场。具体值班安排按信息科排班为准。协定的驻场人员在特殊情况下不能正常上班，供应商需提前与我院协商调整，保证接替的人员在资质、工作经验都不低于被接替的人员。（工作日为周一至周六上午，5.5 天。）

(2)常驻技术服务人员应该具备一定的技术能力和应急处置能力，能够处理或者协助处理各种 PC、多媒体设备、常用操作系统及软件基本故障及突发的系统事件，具有一定的网络维护服务能力。供应商必须在应标时承诺服务人员有 2 年以上相关专业的工作经验；必须有在企事业单位做过两年或以上的信息设备维护经验，并获得好评；必须熟悉 windows 各版本的安装、配置和操作；必须精通 OFFICE、WPS 等各种常用软件的安装和使用。

(3)供应商必须在报名时提供中标后驻点在我单位进行现场服务支持的技术员（注：下称服务人员）名单，服务人员必须在供应商单位工作 2 年以上的正式员工且供应商必须按国家规定给员工购买医保社保。

(4)供应商在签订合同后，合同开始执行时不得更换服务人员，否则我单位有权中止合同。正式服务后，如果中途换人，供应商委派新的服务人员资质不得低于原来服务人员。在征得我单位同意并经面试合格的情况下，我单位可以采纳，但当月的服务费用将押后一个月支付作为保证。

(5)由于我单位（三甲医院）的特殊性：客流大、实时性强、客户资料具有保密性、医疗过程中用药等不容出错、业务资料不能外泄等等特点，我单位对现场技术人员实行比较严格用人制度及管理要求，供应商在服务过程中不能以任何其它理由，违反有关的制度和管管理要求，违者将按规定罚款。供应商及服务人员必须与我单位签署保密协议，如果外泄信息一切责任由供应商承担。

(6)服务人员必须有良好的职业素养，有较强的责任心，有良好的服务态度，能耐心做好用户的技术支持工作。

(7)定期对驻场人员进行考核，考核方式为院内满意度调查、工作单，具体方式以甲方为准。考核不合格甲方有权向乙方扣除每次 200 元处罚金。

三、其他要求

1.保密要求：乙方必须对甲方所有的信息进行保密，信息包括但不限于业务数据、计算机密码，如因乙方过失导致甲方信息外泄，甲方将保留追究法律责任的权利。

2.报名要求：供应商必须对本项目的全部要求及相关条款作一一实质性响应，并详细列出响应的具体内容。未能实质性响应采购需求的，或者响应不规范，内容不完整，表述含糊不清、不明确、有歧义，按照不完全响应或者完全不响应处理，不能取得竞价资格；伪造、变造证明材料，构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。如因弄虚作假而影响到我单位的需求时间，其产生的经济损失，必将追究。

3.报价要求：本次报价包含供应商履行本项目合同所必须的办公、交通、人员、差旅、文件、税费、测试工具费用、其他管理费用以及投标人所需的合理利润等，但不含协议内须采购方另外支付的费用。合同总价应已考虑了履行本项目可能涉及的人力成本的增加、原材料的价格上涨、国家宏观调控、经济环境变化等所有市场风险因素，合同另有约定除外。

4.服务期限：合同期限为一年。

5.付款方式：服务费按季度支付，每季度完成服务，支付合同金额的 25%，需提供完整的巡查

单进行付款。

6.补充协议：在不违反采购相关规定的情况下，采购人与中标供应商可以根据实际的维护服务情况，适当调整、补充服务协议。

三、预算

- 1、预算金额：56 万元
- 2、服务期限：2 年

四、参考评分

项目评分项	分值
公司证照齐全、合法有效。	一票否决
价格部分	30
公司 2018 年后至今同类项目的业绩经验对比。	10
公司服务方案比较。	30
公司提供响应时间比较。	10
公司提供售后服务的内容(包括质保期、维护保养方案、补充承诺等)比较。	20
合计	100