# 招标项目技术、服务、政府采购合同内容条款及其他商务要求

## 第一节 项目概况

本章标注“★”条款为实质性要求，不允许负偏离，否则投标无效。针对“★”条款，招标文件已要求提供证明材料的，按照要求提供；未要求提供证明材料的，投标人可以以应答或承诺方式响应，也可提供证明材料佐证。

本章标注“▲”为重要参数，不满足的将被扣分。

## 第二节 技术、服务要求

**一、项目概述**

四川省人民医院现有信息化设备维护维修服务，本次项目的维保范围主要包括四川省人民医院本部、草堂病区（老年医学中心）、皮研所病区、眼科（南区）、各院外门诊部、各抗疫应急隔离病区。

**二、项目服务清单及服务要求**

**2.1 项目维保清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **数量** | **单位** |
| 1 | 各类型打印机 | 1800-2300 | 台 |
| 2 | 扫描仪、传真机、复印机、多功能一体机 | 100-200 | 台 |
| 3 | 电脑 | 4700-5200 | 台 |
| 4 | 投影仪 | 100-200 | 台 |
| 5 | 移动护理PDA | 477 | 台 |
| 以上维保设备数量为预估数量，在合同履行过程中，可能存在设备数量增加。增加部分的设备，均属于本项目中标人应当承担维保义务的内容。 | | | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **各类型打印机基本情况** | | | | |
| **品牌** | **分类** | **合计（台）** | **型号** | **数量**  **（台）** |
| 爱普生 | 彩色喷墨 | 88 | EPSON 85ND | 2 |
| EPSON L353 | 3 |
| EPSON 3011 | 82 |
| EPSON L1300 | 1 |
| 针打 | 323 | EPSON 90KP | 1 |
| EPSON LQ-2680K | 24 |
| EPSON LQ-50K | 2 |
| EPSON LQ-590KII | 11 |
| EPSON LQ-595K | 9 |
| EPSON LQ-630K | 2 |
| EPSON LQ-690K | 6 |
| EPSON LQ-735K | 2 |
| EPSON LQ-790K | 1 |
| EPSON LQ-80KFII | 11 |
| EPSON LQ-82KF | 61 |
| EPSON PLQ-20K | 1 |
| EPSON LQ300KII | 59 |
| EPSON LQ520K | 133 |
| 惠普 | 彩色激光 | 38 | HP 1160 | 1 |
| HP 452DN | 3 |
| HP CP-1025 | 2 |
| HP LaserJet Pro M454dw | 10 |
| HP M451DN | 1 |
| HP M551N | 9 |
| HP-176NC | 3 |
| HP-177FWC | 2 |
| HPLJ-3700 | 4 |
| HPLJ-5225N | 3 |
| 彩色喷墨 | 32 | HP PRO-8100 | 32 |
| 黑白激光 | 839 | HP 3055 | 2 |
| HP LJ P1106 | 1 |
| HP LJ P1108 | 2 |
| HP LJ1007 | 7 |
| HP LJ1215 | 1 |
| HP LJ1522NF | 16 |
| HP LJ2014 | 2 |
| HP LJ2035N | 14 |
| HP LJ3030 | 2 |
| HP LJ51003E | 2 |
| HP M1136 | 2 |
| HP M129H | 1 |
| HP M401D | 4 |
| HP-202DW | 1 |
| HPLaserJet Pro M403dn | 41 |
| HPLJ-1008 | 114 |
| HPLJ-1020 | 564 |
| HPLJ-1213NFH | 3 |
| HPLJ-1216 | 25 |
| HPLJ-128FP | 20 |
| HPLJ-203DN | 11 |
| HPLJ-2055D | 1 |
| HPLJ-425DN | 3 |
| 三星 | 黑白激光 | 124 | SCX-4623FH | 1 |
| ML-1861 | 123 |
| 博士德 | 条码 | 63 | POSTEK C-168P | 6 |
| POSTEK C200+ | 56 |
| POSTEK G2000 | 1 |
| TSC | 条码 | 119 | LP-2407 | 30 |
| TP 300 | 1 |
| LP-2407 | 30 |
| TSC-245 | 15 |
| TSC-247 | 42 |
| TSC-468M | 1 |
| 斑马 | 条码 | 50 | 斑马 GK888 | 29 |
| 斑马 GT830 | 5 |
| 斑马 HC100 | 5 |
| 斑马 ZT200 | 6 |
| 斑马 ZT210 | 5 |
| 得实 | 存折打印 | 2 | 得实 DA-7860 | 2 |
| 佳博 | 腕带 | 1 | GP-3150TIN | 1 |
| 佳能 | 彩色喷墨 | 1 | 佳能 BJL-2120 | 1 |
| 彩色激光 | 1 | 佳能 MF635CX | 1 |
| 联想 | 黑白激光 | 2 | 联想 7650DNF | 2 |
| 联系 | 黑白激光 | 1 | 兄弟 DCP-1618W | 1 |
| 无型号 | | 168 | null | 168 |
| 总计 | | | | 1852 |

**扫描仪、传真机、复印机、多功能一体机基本情况**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **扫描仪** | | **传真机** | **复印机** | **多功能一体机** |
| **品牌** | **良田** | **佳能** | **联想** | **施乐** | **惠普** |
| 型号数量 | V1000A3AF  数量：50台  上线时间：2018后 | LIDE210 数量：15台  上线时间：2018前 | M3040  数量：15台  上线时间：2018前 | IVC2265  数量：1台  上线时间：2018前 | 惠普m1136  数量：2台  上线时间：2018后 |
| DC3065  数量：3台  上线时间：2018前 | 惠普128fp  数量：20台  上线时间：2018后 |
| V4070  数量：2台  上线时间：2018前 | 惠普1216  数量：25台  上线时间：2018后 |
| DC5070  数量：1台  上线时间：2018后 | 惠普LJ500 M551  数量：5台  上线时间：2018后 |
| DC2060  数量：2台  上线时间：2018前 | 惠普LJ M429fdw  数量：11台  上线时间：2018后 |
| 合计 | 50台 | 15台 | 15台 | 9台 | 63台 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **电脑基本情况** | | | |
| **品牌** | **型号** | **数量**  **（台）** | **上线时间** |
| HP | 3380 | 2900 | 大部分2014-2015年上线，部分285和288为2021-2022年上线 |
| 480G1 |
| 4300 |
| 4340s |
| 400g1 |
| 480g2 |
| 480g2 |
| 285 |
| 288 |
| 3330 |
| 联想 | 启天M4550 | 1400 | 2016年-2017年 |
| 扬天S316 |
| 4500 |
| 4550 |
| M4550 |
| 启天M4500 |
| 4600 |
| 启天M4550-d600 |
| 启天M4650 |
| M6200T |
| k4450 |
| M4650 |
| m4500 |
| M4370 |
| m4350 |
| M43760 |
| 昭阳k4450 |
| M4360 |
| 清华同方 | 超越E500-61503 | 200 | 2017年-2018年 |
| 超越E500 |
| 超越E500-61547 |
| DELL | 成名3980 | 50 | 上线时间较久，2016年以前 |
| 9030 |
| 1701 |
| 7040 |
| 其他 | 兼容机 | 150 | 无法统计年限 |
| 合计 | 4700 | |  |

**投影仪基本情况**

投影仪为EPSON CB-X05 55台，CB-97H 4台，CB-965 7台，CE-965H 2台，CW259 6台，EB-C240X 34台，EW315 7台，LV7490 13台，SW635C 6台，其他品牌53台，共计：187台投影仪。

**关于移动护理PDA的维护说明**

维护人员只对PDA进行简单的维护即可，维护内容包括：无法开机、开机后不显示内容、判断是PDA操作系统问题还是应用程序问题、充电故障等。若属于硬件、操作系统、充电等故障，通知厂家处理即可。

**2.2 服务要求**

**（一）维护技术要求**

**1、维保服务总体要求**

1.1 通过服务电话对终端设备（包含打印机、电脑、投影仪、扫描仪、传真机、复印机、多功能一体机）的软硬件故障做出基本故障判断、故障排除、操作指导服务；电话指导的同时，专职技术人员接到报修（电话报修、微信报修、报修系统工单）2分钟内响应，到达现场后判断故障并解决问题，在问题没有结果或者没有他人接手的情况下不可离开。遇重大突发事件时，要求服从医院工作时间及工作安排。工作地点为四川省人民医院本部、草堂病区（老年医学中心）、皮研所病区、眼科（南区）、各院外门诊部、各抗疫应急隔离病区。

▲1.2 投标人需安排不低于18名技术服务人员常驻采购单位；其中：3人为电话中心接听派单岗；1人为医保相关系统维护岗，熟悉省、市医保软硬件环境，能排除医保相关系统软硬件故障，能完成医保业务日常软硬件维护；1人为影像PACS程序维护岗，能完成PACS桌面端软件(影像工作站、预约系统、分诊系统)的使用及维护，能完成PACS服务器端(WorkList服务、DicomServer服务、报告单服务)维护及故障解决，能完成PACS软件各种图片传输服务；13人为终端运维岗，熟悉医院各类型信息终端及外设的配置，能完成各类型医疗专业软件的安装及调试，能完成各类打印机和复印机及各种外设的维护和维修，以上驻场人员为本项目专职技术人员。

1.3 有备件资源库，无法在现场修复的故障，必须提供故障硬件相同功能的顶替备件，保证工作的正常开展。

1.4 设备健康检查及技术顾问服务：每半年进行至少一次定期的现场巡检，巡检内容包括硬件运行状态、电源、告警及设备运行环境的检查、清理。发现设备存在的隐患，并及时处理，减少故障发生率，保证设备稳定、良性运行。通过巡检，建立设备资产档案，评估设备运行情况，向采购人提供设备升级、改造的建议或方案。每日对草堂病区（老年医学中心）和皮研所病区的核心机房和弱电井进行现场巡检，巡检内容包括核心交换机和万兆主光纤的运行状态、电源、告警及设备运行环境的检查、清理，及时通知科室相应对接人，配合服务供应商进行维护。巡检记录通过运维助手上传系统备查。

★1.5 终端网络维护：包含不限于处理终端电脑网络配置，网络、终端路由器故障处理、优化终端网络设置，上报不合规网络连接方式（如串接小交换机）。

1.6 提供医院现有及新采购电脑安装及基础操作系统安装、应用软件安装、调试、维护服务；提供现有及新采购打印机、复印机的安装、拆机、移机、更换耗材服务。

★1.7 设备的维修：所有项目内的设备出现故障，检查后需维修或更换配件所产生的费用全包含在合同金额内，招标人无需在对维修或配件更换额外支付任何费用；对于保修期内的设备，中标人负责联系厂商保修，配合送修。

1.8 对所有终端进行定期安全检查，安装杀毒软件，配合信息中心进行病毒查杀，病毒清理工作。

★1.9本次服务要求提供全年 7\*24 小时现场维护服务，服务岗位可根据医院要求调整工作地点，包括但不限于四川省人民医院本部、草堂病区（老年医学中心）、抗疫应急隔离病区。

**2、技术服务体系的要求：**

★2.1 必须提供及时技术服务、备件服务、现场服务。采购人设备出现任何问题和故障，投标人应按规定要求赶到现场。

2.2 每次巡检和故障处理要做到详细记录、交接明确，并且形成长期的历史数据资料库。

2.3 应急保障服务：配合投标人进行应急处置演练。确保实际发生严重故障时，能在最短时间内恢复运行。

## 第三节 商务要求

**★1、付款方式：**

1.1 自合同生效后10日内，供应商应向采购人提交有效票据和请款申请，采购人在收到请款申请和有效票据后60日内，向供应商支付合同金额的50%。

1.2 每半年作为一个考核周期，考核评价得分在85分及以上的，支付合同金额的25%；

1.3 低于85分的根据考核相关制度，按合同金额的25%×（1-扣除比例）进行结算。供应商应在考核结束后10日内向采购人提交有效票据和请款申请，采购人收到有效有效票据和请款申请后60日内向供应商支付相应的合同金额。

1.4 本项目未支付的合同金额不计利息。

**★2、服务期限：**一年。

**★3、服务地点：**四川省人民医院本部、草堂病区（老年医学中心）、皮研所病区、眼科（南区）、各院外门诊部、各抗疫应急隔离病区。

**★4、其他要求：**

4.1 工作时间安排专人值守维护热线电话并做好登记台账、派遣维护人员。

4.2 工作时间内，以接到报修故障电话开始计时，按照故障点距离远近分成三类故障点，一类故障点5分钟之内到达现场，二类故障点15分钟内到达现场，三类故障点25分钟到达现场。具体分类如下：

4.2.1 一类故障点在四川省人民医院门急诊现场。

4.2.2 二类故障点在四川省人民医院住院部。

4.2.3 三类故障点在除一类与二类故障点的其他地点。

**5、售后服务：**

5.1供应商需提供售后服务方案；

5.2培训要求：负责系统管理员及工作人员的培训，提供培训方案。

**6、考核要求：**

6.1每半年由招标人对中标人进行考核评价

1、得分在 85 分及以上，按合同金额支付总价款的25%。

2、得分在 65-84 分的，以 85 分为基准，每低 1 分（不足 1 分以 1 分计算），扣服务费用的 0.25%。

3、得分在 0-64 分的，以 85 分为基准，每低 1 分（不足 1 分以 1 分计算），扣服务费用的 0.5%。

4、得分低于 60 分的，除扣除服务费用外，采购人将对供应商进行警告，要求供应商立即进行整改，连续两次得分低于60分的，采购人有权利终止合同。

6.2 评分考核人员包含临床科室职工和行政科室职工，人数不低于9人（单数）

**★7、履约验收：**

1.验收交付标准和方法：

按国家有关规定以及招标文件的质量要求和技术指标、中标人的响应投标文件及承诺与合同约定标准进行验收；

其他未尽事宜按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》(财库〔2016〕205 号)的要求进行验收。

2.履约验收方案

履约验收方案需明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项，具体需包含以下内容：

1. 验收组织方式：自行验收
2. 是否邀请本项目的其他供应商：否
3. 是否邀请专家： 否
4. 是否邀请第三方检测机构：否
5. 履约验收程序：一次性验收
6. 履约验收时间：供应商提出验收申请之日起20日内组织验收
7. 验收组织的其他事项：/。
8. 技术履约验收内容：招标文件要求及投标文件响应内容、说明书（如涉及）等内容进行技术验收。
9. 商务履约验收内容：按投标文件响应商务内容验收。
10. 履约验收标准：按国家相关法律、行业标准验收。
11. 履约验收其他事项：履约验收各条款间有不一致时，按较高标准进行。

**（商务条款至此为止）**

**具体考核评价见下表：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 分项 | 子项 | 评分标准 | 分值 | 得分 | 备注 |
| 1 | 日 常 维 护(35 分) | 现场维护 | 要求：提供7X24 小时现场维护  评分：未按要求进行服务，每有1次扣1分，扣完为止，本项最多12分。 | 12 |  |  |
| 送 修 登记 | 要求：送修的设备做好送修领取登记  评分：按要求登记得满分，每有一次未登记扣 2 分，扣完为止，本项最多4分 | 4 |  |  |
| 一类故障 | 要求：5 分钟内到达现场，到场后处理完成或提出解决方案。  评分：未按要求进行服务的，每有一次扣1分，扣完为止，本项最多6分 | 6 |  |  |
| 二类故障 | 要求：15 分钟到达现场，到场后复处理完成或提出解决方案。  评分：未按服务要求进行服务的，每有一次扣1分，扣完为止，本项最多6分。 | 6 |  |  |
| 三类故障 | 要求：25 分钟到达现场，到场后处理完成或提出解决方案。  评分：未按服务要求进行服务的，每有一次扣1分，扣完为止，本项最多7分。 | 7 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2 | 巡检(40分) | 草堂病区（老年医学中心）和皮研所病区的核心机房和弱电井巡检 | 要求：网络设备、服务器、机房环境， 每机房/每天 1 次，并做好检查记录。  评分：未按要求进行巡检和做好检查记录的，没有一次扣1分，扣完为止，本项最多35分。 | 35 |  |  |
| 现场巡检 | 要求：对终端硬件运行状态、电源、告警及设备运行环境的检查、清理，每半年 1 次  评分：检查记录，每少 1 次扣 5分 | 5 |  |  |
| 3 | 满意度（10 分） | 维 护 满 意度 | 要求：按 10 分制打分，平均满意度不低于 6。  评分：（1）满意度不低于 8分的 得 10 分。（2）满意度低于 8，每低 0.5 扣 1 分，不足0.5 按 0.5 计算，扣完为止。本项最多扣10分。 | 10 |  |  |
| 4 | 备品备件（5 分） | 备件种类 | 要求：备件种类齐全  评分：每出现一次备品不全情况，一次扣1分，扣完为止，本项最多3分。 | 3 |  |  |
| 备件管理 | 要求：集中存放，及时送达  评分：有集中存放场所得 1 分，无集中存放场所得 0 分。0.5 小时以内送达得1 分，1 小时内送达得 0.5 分，超过1  小时不得分。 | 2 |  |  |
| 5 | 其 它 支 持  （10 分） | 技术支持 | 要求：为采购人提供设备升级、改造的建议或方案。  评分：提供的方案或建议有建设性的、符合实际情况、方便采购人实际操作的得5分，其他的不得分。 | 5 |  |  |
| 临 时 安 排 任务 | 要求：如有临时安排任务要按时完成  评分：没有按时完成临时安排任务一次扣 1 分 | 5 |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 6 | 投诉、表扬 | 投诉、表扬 | 要求：无投诉  评分：一般投诉每次扣 1 分，重大投诉  每次扣 2 分，最多扣 5 分。服务得到用  户表扬，一般表扬每次加 1 分，特别表  扬每次加 2 分，最多加 5 分。 | ±5 |  |  |
|  | 合计 |  | 年终评审，85 分为基准分。 |  |  |  |
| 本表所列评分细项，如供应商响应承诺数据优于上诉要求的，以供应商承诺数据为依据。 | | | | | | |