**采购需求**

**一、项目总体要求**

本项目服务地理上覆盖北院区、南院区、花都院区、南校园门诊部、生物岛实验室及南海精准免疫转化创新中心，维护服务内容包括但不限于计算机、打印机等桌面终端设备硬件及应用的巡检及维护，协助院内重大信息系统专项升级保障、协助院视频会议保障等服务。

（1）投标报价中需包含本需求书中列出的所有工作内容，以及其他的配套工作。

（2）投标报价必须包含的费用有：人员费用（工资、福利、社保、劳保等）、装备、管理费用、利润、合同包含的所有风险、责任等费用以及项目管理过程中的所有由投标人承担费用的总和以及国家规定的各项税费。

（3）投标人就设备、系统软件等维护服务须安排驻场项目主管及技术工程师服务团队不少于18人。

（4）投标人必须承诺按规定与所有派驻采购人的正式员工签定劳动合同和保密协议，服务团队所有人员薪酬均由投标人支付（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）。

（5）本项目维护服务期限为自合同生效之日起一年。

**二、服务要求**

### （一）维护服务主要区域

本项目服务地点为中山大学孙逸仙纪念医院，包括但不限于北院区、南院区、南校园门诊部、生物岛实验室及南海精准免疫转化创新中心。具体见下表：

|  |  |
| --- | --- |
| 服务地点 | 具体地址 |
| 北院区 | 广州市越秀区沿江西路107号 |
| 南院区 | 广州市海珠区盈丰路33号 |
| 花都院区 | 花都区镜湖大道11号 |
| 南校园门诊部 | 广州市海珠区新港西路135号 |
| 生物岛实验室 | 广州市海珠区广州国际生物岛螺旋四路7号标准产业单元二期第3栋第3层301 |
| 南海精准免疫转化创新中心 | 佛山市南海区石龙北路15号御堡国际1座、10座 |

### **（二）**维护服务内容

**1、需维护设备的说明**

（1）目前设备数量说明

1）计算机数量约6000台。

2）打印机数量约3000台。

3）显示器约3800台。

4）其他设备数量约500台。

5）卫星时钟约100台。

6）宣传屏、广告机约200台。

以上设备主要品牌包括但不限于戴尔、三星、联想、IBM、HP、得实、Epson、富士施乐、兄弟、佳能、松下等；部分设备在保修期。

（2）目前设备情况

1）随着医院规模的持续扩大，相应的设备数量也将持续增长。每年的增长率预计不会超过现有设备总数的5%，具体数量将根据实际增长情况进行调整。

2）在本合同服务期内，采购人新购设备的终端硬件日常维护将包含在本项目的服务范围内。

3）新购置的设备通常享有1-3年的维保服务期。若在维保服务期内，桌面设备出现供货商承诺负责的故障，则由桌面设备供货商负责处理。在必要时，中标人需协助采购人与设备供货商进行联系。

4）新设备的软硬件现场安装费用已包含在设备采购项目中。供货商负责现场安装或提供相关服务。若供货商无法提供现场服务，则由投标人代为提供，相关费用由供货商承担。如出现纠纷，将由智慧医院建设部进行协调解决。

### （3）投标人对以下设备进行维修、保养或更换零配件，1000元以下的不再另行收取任何费用，设备硬件维修时间一般不能超过3个工作日。无法维修的硬件，成交供应商应在5个工作日内为采购人更换新配件，特殊情况未能在响应时间内处理完成的，立即向采购人相关管理部门汇报。成交供应商无法解决服务范围内的故障或所需解决时间多于48小时的，采购人有权聘请第三方处理故障，由此产生的费用及责任由成交供应商承担。主要包括（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **类 型** | | **硬件运维内容** |
| 电脑 | 台式主机 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、软驱、显卡、声卡、网卡、电源等。（不包括提供消耗品如键盘、鼠标）。 |
| 显示器 | 高压包、行输出管、三基色放大管、IC、整流二极管、电源开关管、电源振荡IC、二次电源调整管、保险管、电容电阻、电感线圈、偏转线圈、液晶主板、液晶高压板、液晶灯管、液晶适配器、液晶屏等。（不包括触摸液晶屏）。 |
| 一体式电脑 | 主板、CPU、内存、硬盘、光驱、散热器、电源、液晶屏等。（不包括提供消耗品如键盘、鼠标、触摸液晶屏）。 |
| 打印机 | 激光打印机 | 主板、机架、电源板、齿轮、主电机、附电机、按键、纸盒、激光发生器、加热芯、定影膜、定影灯、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮等。（不包括提供消耗品如硒鼓、碳粉等）。 |
| 喷墨打印机 | 主板、附板、电源板、头缆、机架、齿轮、主电机、附电机、导纸盒、轮盘传感器（附轮）、出进纸主轴附轴、皮带、导轴、部分传感器、棉垫、字车、计数器、搓纸轮、废墨填充器、泵及附件等。（不包括提供消耗品如喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 针式打印机 | 主机板、字车导轨、打印头支架、齿轮、指示灯、电机、卷纸轴滚筒、控制面板、卷轴旋扭、导纸器、拖纸器、过纸控制杆、打印头挡片等。（不包括提供消耗品如打印头、打印针、色带架、色带等，打印头断针故障更换断针服务除外）。 |
| 多功能一体机 | 主板、机架、齿轮、主附电机、原搞扫描器、送话器、键盘、纸盒、分离器、搓纸轮、进纸传感器、出纸传感器、进出纸主附轮、电源板等。（不包括提供消耗品如扫描头、硒鼓、碳粉、喷墨头、墨水、墨盒等）。 |

**2、桌面端维护服务**

（1）硬件维护：

提供包含但不限于“1、需维护设备的说明”中涉及的电脑及配套外设的安装、调试、维护、故障检测和问题排除等服务。

（2）应用支持：

共享打印机、共享文档和常用办公软件的使用技巧等简单应用的支持。

专用软件故障备注好故障现象或事件维护经过并由服务台转单给相关负责人提供服务。

（3）操作系统维护：

重新安装与医疗业务系统不兼容的操作系统、杀毒软件、办公软件、医疗应用软件、使用科室指定软件和准入管理软件。

①重新装系统时，备份会丢失的文件。

②重新安装操作系统后，更改计算机名为按医院规划的计算机名并记录IP地址备案，做设备准入的管理工作。

③各类硬件驱动程序安装。

（4）新布线信息点与电脑连接：

设置采购人指定的IP地址，记录主机MAC地址。

（5）损坏设备的维修：

在保修期内由投标人联系厂家维修；非保修期内由投标人送修。

（6）办公设备优化：

提供年度检测和优化提高办公设备使用效率和使用寿命。

（7）IT行业咨询：

根据使用科室的实际情况为使用科室提供有效的行业应用方案建议书。

（8）其他IT设备相关支持服务。

（9）耗材更换：

中标人负责更换调试采购人通过其他渠道购买的耗材。

（10）采购人硬盘故障需进行数据恢复，中标人应协助维修并与指定第三方签署保障数据安全和隐私的协议，维修费用由采购人承担。

（11）服务指标及要求：工作时间内驻场人员接到报修通知后30分钟内（临床及一线科室平均响应时间为15分钟内、行政后勤等办公平均响应时间为30分钟内）到达故障现场进行了解和处理。（需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）

备注：在维护过程中，如有耗材【如网线（电脑与信息点面板连接段）、打印机线、更换墨盒硒鼓、鼠标、键盘等】需要更换，由采购人负责采购所需的耗材。中标人作为硬件维修主体或者耗材供应商，当采购人有采购需求时，要积极响应及时做出合理报价，由采购人审核同意后再按有关规定采购。同时，采购人通过其他渠道购买耗材的，中标人须负责更换调试。

**3、基础网络维护服务**

（1）投标人需提供基础的路由器与交换机故障检测及处理；并确保用户数据安全。

（2）协助采购人基础网络维护等工作内容；

（3）最底层的网络设备故障检测及定位；

（4）桌面终端电脑的网络和跳线（桌面电脑至面板间跳线）检测维护。

**4、主动预防性巡检服务**

（1）提供设备开展定期主动巡检服务，以降低设备硬件故障发生率；

①定时巡查：每天早上，中标人安排固定人员对重要科室如门诊进行巡检，保证临床科室上班开机即进入正常工作状态；

②巡查对象：

1）对重点区域设备巡查

安排至少1名驻场技术员主动到门诊楼等重要科室巡查，检查机器的运行状态并做好登记；发现问题及时处理或报修并安排相关同事跟进维护。

2）对重点设备巡查

针对电脑、打印机设置专人负责对重要科室巡检并记录设备工作状态，主动及时检查网络，定期优化系统，提高设备使用寿命。

（2）对共性问题项目性预防处理

每周监控服务数据，每月做数据分析，以发现共性问题并提出项目解决方案。同时，主动通知采购人发出通知整改。

**5、专项服务**

（1）协助采购人开展信息设备盘点服务：

至少安排两人共同参与医院信息设备（包括但不限于计算机、打印机等设备）的盘点工作。

（2）科室新建或搬迁设备配置服务：

当采购人有新建科室或科室因装修、科室调整的需求时，协助科室对信息设备进行搬迁配置。包括但不限于搬迁前的信息设备拆卸，装修完成后信息点的测试，搬迁后的信息设备安装、连接、配置，线路整理等服务。

6、报障服务台服务

（1）服务内容

为了提升对采购人的服务质量并高效响应各类故障，投标人在中山大学孙逸仙纪念医院内部建立了统一的信息报障服务中心（服务台）。该中心需至少配置一名专业的服务台坐席人员，负责接听采购人的报障电话，进行任务分配与调度，解答故障和技术知识相关咨询，提供简单故障处理的电话指导，同时，还需对故障事件进行详细的录入和持续跟踪，确保每一个故障都能得到及时有效的处理。

（2）服务要求及指标

①电话接听延时≤1分钟，故障录入率在99%及以上；

②现场服务台作为医院信息化服务的唯一窗口，提供采购人信息报障服务的受理和进度跟进以及结果反馈的窗口服务。同时，对本项目和已被书面授权协助跟踪的其他服务项目进行监督和质量管理，包括但不限于承担监管服务进度和状态以及反馈服务结果的服务。如遇事件升级，须及时提醒采购人。

③服务台座席需要将故障信息或其他相关信息录入系统生成服务工单，信息途径的获取包括但不限于接听电话或其他途径接收的报修或报障信息。未经服务台录入系统产生的工单若发生投诉，一律视为对中标人的有效投诉。

④驻场工程师在完成服务后当天必须向服务台汇报服务过程或结果。完成的工单当天必须关单，未能完成的工单必须备注说明原因和备注预计完成处理的时间。

⑤当发现故障非本项目维保服务范围时，系统关单同时关联生成新的工单，并由服务台负责联系相应服务供应商或转交相应负责人跟进处理。

⑥服务台坐席人员每天下班前必须对本项目和已被书面授权协助跟进的其他项目进度情况进行梳理，对未完成服务的处理状态或结果进行单独梳理并继续跟进，直到最后完成关单为止。

**7、其他常规服务内容**

（1）常规安全服务：防杀病毒、系统补丁、数据备份等；

（2）提供服务报表：如：IT设备的故障分析和采购建议等；

（3）服务专线支持：设立服务报修专线和24小时电话支持；

（4）咨询和配送服务：各类IT产品的性能和价格的咨询及配送等服务。

（5）协助处理以上未提及的计算机、打印机等桌面终端相关工作。

**（三）维护服务时间及人员安排**

自本项目合同生效之日起计，中标人应在10个工作日内完成进场工作，并常驻采购人指定的办公区。

考虑到医疗服务的性质要求全年无间断的服务，结合采购人的实际情况，要求中标人安排固定的人员驻守在采购人现场提供服务。此外，还应安排二线支持团队在场外24小时候备勤。关于驻守人数、时间和场外备勤人员的要求如下：

(1)北院区、南院区工作日：

①8:00—17:30，驻守人数：北院区7人（其中含1人为电话接听员），南院区6人；

②长假（大于等于3天的假期）后第1个工作日全体驻守人员提前15分钟（即7:45）到场；

③时间：17:30—21:00，驻守人数：北院区1人，兼电话接听工作。南院区1人，兼电话接听工作；

④每个工作日早上7点，中标人应安排至少1名工程师分别到南院和北院区门诊部巡检。但如遇突发事件急需中标人处理的，优先处理紧急事件。具体情况由采购人决定。涉及的人员费用均由中标人承担，采购人不再另行支付。

(2)北院区、南院区节假日：

①时间：8:00—21:00，驻守人数：北院区1人，兼电话接听工作，特殊情况另行通知；

②时间：8:00—21:00，驻守人数：南院区1人，兼电话接听工作；特殊情况另行通知。

(3)南校园门诊部上班时间及人员：

①逢星期二下午14:30—17:30，驻守人数 1人；

②当逢星期二为节假日时，可在节假日后第一个工作日下午14:30—17:30，派1人驻守；

③如现场科室另有安排，驻守时间可临时变更。

(4)生物岛实验室上班时间及人员：

①逢星期四下午14:30—17:30，驻守人数1人；

②当逢星期四为节假日时，可在节假日后第一个工作日下午14:30—17:30，派1人驻守；

③如现场科室另有安排，驻守时间可临时变更。

(5)中标人应在北院区和南院区提供打卡机或打卡软件作为考勤系统，并确保驻守人员在上下班时进行打卡。采购人将担任考勤系统的管理员，负责监督和管理考勤情况。

(6)工作日外时间（21:00-次日08:00）和节假日，服务团队中应安排2名维护人员备勤，必要时分别负责北院区、南院区的紧急故障处理。备勤人员不能离开广州，24小时开通手机。场外备勤人员须为能够独立解决问题的工作日驻守现场人员。发生需要到达现场才能处理的故障时，备勤人员须2小时以内到达现场；

(7)花都院区工作日：

①8:00—17:30，驻守人数：5人；

②长假（大于等于3天的假期）后第1个工作日全体驻守人员提前15分钟（即7:45）到场；

③时间：17:30—8:00，驻守人数： 1人，兼电话接听工作；

④每个工作日早上7点，中标人应安排至少1名工程门诊部巡检。但如遇突发事件急需中标人处理的，优先处理紧急事件。具体情况由采购人决定。涉及的人员费用均由中标人承担，采购人不再另行支付。

(8)花都院区节假日：

①时间：8:00—8:00，驻守人数： 1人，兼电话接听工作，特殊情况另行通知；

(9)根据采购人的需求和实际情况增派人手、增加驻守时间。真正做到急采购人所急、快速高效地解决问题。费用不再另行增加。

### （四）服务团队人员组成和岗位职责要求

本项目采用以驻场服务为主，机动为辅的混合服务模式。投标人需要组建一个专责的服务团队，负责接听报障、登记、分类和故障处理等工作。以下是投标人驻场维护服务人员的要求以及具体的人员组成和职责。

| 序号 | 岗位 | 数量 | 是否  驻场 | 职责和要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目负责人（项目经理） | 1人 | 不驻场 | 1.负责该项目的设计，实施、运营、监督、反馈等总控工作；  2.对计算机桌面终端和网络系统维护工作具有较为深刻的理解和丰富的管理经验；  3.是项目的总负责人，负责与采购人沟通驻场人员无法解决的问题；  4.具有较强的综合管理能力，能保证服务团队人员的稳定性、连续性和整体服务质量的能力和经验；  5.接受采购人对驻场服务人员的投诉，监控服务质量、协调与采购人之间的重大问题。  注：需制定服务质量保障和监督方案（包括服务质量保障措施、监督方案、服务监督流程、项目配合方案） |
| 2 | 服务台 | 1人 | 驻场 | 1.具有相关专业背景、同类项目岗位客服管理和行政管理工作经验；熟练执行ITSS服务体系流程管理；  2.负责采购人日常报障电话的接听、派单、跟踪、回访、服务处理文档归类处理等；  3.负责协助智慧医院建设部日常综合软件整体技术集成维护支持，即作为IT设备维保和专用软件维保的总协调和提供相关服务管理工作；  4.工作时间：工作日8:00至17:30。 |
| 3 | 驻场服务主管 | 1人 | 驻场 | 1.具有同类项目工作经验，具备一定的专业IT维护管理水平，配合采购人日常安排，并分配驻场人员完成本项目范围内需要完成的具体维护服务工作；  2.建立有效管理服务系统机制，协助整合IT资源，并根据采购人的系统实际情况进行系统优化和升级，以提供优质服务；  3.协调处理应急故障解决，并实时向采购人报告情况，同时建立信息日志档案；  4.负责协助采购人安排人员处理各种日常的信息故障事务，登记人员处理情况并督办。  5.完善采购人硬件与软件系统有效运作，确保采购人网络系统畅通无阻，通过系统分析统计出某时段采购人服务情况，问题出现与解决的情况，总结综合统计报表，为采购人建立服务支持方向提供指引等；  6.负责培训和指导采购人的IT日常使用工作，提升整体IT专业水平。  7.工作时间：工作日8:00至17:30 |
| 4 | 驻场工程师 | 16人 | 驻场 | 1.具有计算机相关专业背景；均从事同类运维项目1年以上工作经验；具有一定的计算机相关终端硬件维修能力，以保证在现场维修打印机硬件以及维修其它设备的能力，减少送修频率，提高解决效率，保证服务质量；  2.负责IT设备硬件和软件维护服务工作，实时响应采购人科室的服务请求，及时提供现场维修维护服务。  3.协调采购人的信息化建设，保证桌面终端硬件及应用如：电脑、打印机以及其工作操作系统、办公应用软件、杀毒软件等正常使用，主动向采购人汇报运作情况；  4.负责终端设备的巡检工作；  5.按规定完成服务记录并填写各类报告文档；  6.完成采购人和驻场服务主管及其他上级要求的其他任务。  7.工作时间：工作日8:00至17:30；  8.南北院区值班时间：工作日7:00-8：00，17：30-21：00；非工作日8：00-21：00（不少于1人驻场服务）；花都院区工作日值班时间17:30-8：00，非工作日8：00-8：00（不少于1人驻场服务）  9.投标人必须具有会议保障能力，承诺协助采购人对会议中的音视频进行效果调试，确保全程会议设备的正常使用（需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟）。  10.负责协助采购人在会议开始前半小时打开会议室设备（科室自备参会设备），并协助进行视音频的效果调试，确保会议的正常使用。如发现问题，及时向采购人反映，排除故障。为保障会议效果，期间需要根据会议负责人的需求操作会议室的摄像头、麦克风、视频矩阵及调音台。需驻场直至结束，全程保障会议设备正常进行；工作时间：南北院各安排1人，工作日8：00至17:30(根据每周会议时间灵活调整上班时间）。 |

**（五）其他服务要求及指标**

### 1、具体服务要求

### 包括但不限于以下内容：

（1）投标人在合同/协议期内承担对采购人正在使用的办公电脑、打印机和其他外设等硬件及计算机常用软件（如操作系统 WINDOWS、办公OFFICE软件、多媒体软件、医院简单应用软件等）的维护保养责任。

（2）投标人应为采购人的电脑、外设以及相关IT设备建立一套完整的科学的管理档案资料，存于投标人IT运维系统设备资产档案库中（不得向第三方透露），以便合理的、科学的管理采购人设备的正常使用，并为定期科学管理、维护保养设备提供必要的依据。

（3）投标人对所有的设备建立档案后，应记录设备使用情况、服务请求执行记录和维修备件替换情况等信息，并记录每个服务请求的响应时间、排除故障时间。

（4）投标人保证严格保守采购人商业秘密（包括但不限于投标人为采购人服务过程中获得的各种文件、报告、技术资料、经营信息、客户信息等），在未取得采购人书面同意的情况下，投标人不得以任何方式让任何第三方获知上述秘密。投标人在进行常规维护时，应遵守采购人有关管理规定，所涉及采购人的商业秘密，均属采购人产权，未经采购人书面同意，投标人不得以任何形式或介质获取。

（5）排除故障时,投标人应根据实际情况给出最佳应急方法及备选方案，能即时解决的应现场解决，现场平均解决时间不超过4小时；非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，24小时之内维修好；判断为硬件故障的，需要送院外（第三方维修除外）维修的，48小时之内维修好；特殊情况未能在响应时间内处理完成的，必须立即向采购人相关管理部门汇报。投标人无法解决故障或所需解决时间多于48小时的，采购人有权自行另请第三方公司修复，由此发生的全部费用由中标人支付。故障解决率99%及以上，服务满意度要达到85%及以上。

（6）投标人应安排业务熟练的技术人员进行驻场服务，以提供较好的服务质量。投标人技术人员在采购人现场工作、活动时，需遵守采购人的各项规章管理制度，听从有关人员的工作安排和引导；上班时间到主要服务对象处如门诊等重要科室巡查，主动解决问题；接到故障通知，应第一时间赶到现场，确定问题原因，如果属于服务范围内的按流程维修，否则通知采购人相关管理部门处理。

（7）投标人对采购人设备应用软件的疑难问题应提供必要的技术支持。

（8）采购人的业务系统、专用软件及采购人内部开发、订制的软件不属保养范围，但投标人有义务协助采购人安装不同的应用软件，提供相应的操作系统软件环境，并提供一定的指导使用。发生故障时，投标人有义务协助转移交接工作给相关责任供应商或通知采购人相关部门处理。

（9）对未过厂家保修期的设备，发生故障时由投标人先行了解并作出判断，需要时应协助采购人直接通知相关保修公司进行保修维护；对于达到报废年限的设备，投标人为采购人提供技术评估，确定满足报废条件的，由采购人执行报废流程，投标人应提供必要协助，统一处理。

（10）投标人在合同期内每年度服务结束前10个工作日内应向采购人提交年度维保总结报告，包括但不限于采购人投保设备的运行情况、维修、保养、更换零配件情况等。

### 2、服务团队规范要求

（1）维护及配送人员衣着要整洁，佩戴胸卡，使用礼貌用语，不得使用服务禁语；

（2）提供现场维护服务时，要求穿着统一的工作服饰，态度要友好、耐心，沟通良好。

（3）现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与采购人相关人员进行充分沟通，诚恳地解答客户提出的相关问题，不得做出有损我院形象和利益的事情。

（4）尊重采购人用户个人隐私，保守采购人秘密，由于泄密造成采购人损失的，投标人将承担由此产生的一切损失和法律责任。

**3、科学管理要求**

投标人须对驻场人员进行科学化管理，用信息化手段管理日常报障及调度等工作，并能查询统计相关信息。方便采购人对投标人的日常工作进行评估。

（1）投标人需提供IT运维管理系统，所提供的系统能对服务数据和统计进行多样化、多角度、科学化的数据分析。支持通过手机端操作日常服务和通过投屏等方式在大屏幕上实时播放服务功能。【投标人自有的，须提供IT运维服务系统管理平台软件的的计算机软件著作权登记证书复印件（须能体现投标人为著作权人）和相应系统页面截图证明加盖投标人公章；投标人租赁（购买）的，须提供相应系统页面截图及计算机软件著作权登记证书复印件(能体现出租人/卖方为著作权人)和相关租赁（购买）合同及租赁（购买）发票。投标时须提供相应系统手机端移动服务功能详细说明和手机操作界面页面截图证明加盖投标人公章。】

（2）所提供的IT运维管理系统需具有包括但不限于以下子系统：IT运维服务系统、设备资产信息管理系统、人力资源信息管理系统、排班管理系统、考核信息管理系统、故障预警信息管理系统、数据库智能巡检系统、数据库性能管理系统、IT智能诊断系统等功能。【如IT运维服务系统管理平台软件是投标人自有，投标时须提供以上相关内容的计算机软件著作权登记证书（著作权人为投标人）复印件加盖投标人公章；如IT运维服务系统管理平台软件是投标人租赁的，需提供租赁合同及计算机软件著作权登记证书扫描件（著作权人为出租人）；如IT运维服务系统管理平台软件是投标人购买的，需提供购买合同及计算机软件著作权登记证书扫描件（著作权人为卖方），未按要求提供证明材料不得分。】

**4、**信息安全管理要求：投标人派驻服务团队必须具有较高信息安全意识，严格保守医院信息秘密，项目负责人和现场主管必须有相关国家信息安全水平培训（如NISP、CISP等）学习经历，定期培训服务团队，提高整体人员服务信息安全水平。**（提供**项目负责人和现场主管参加**相关培训合格证书复印件或网站验证截图证明或通过信息安全类考试的国家认可的相关证书如NISP、CISP、信息安全工程师证书）。**

5、质量管理体系认证证书要求：对计算机软硬件的运维服务具有严格的质量管理体系，能对服务进行标准化、流程化操作管理。

6、人员变更要求

在合同期内，如因个人原因离职或其他原因需发生人员更换，投标人需告知采购人；必须保证至少一个月的工作交接时间，确保投标人派遣的接任驻场人员完全掌握服务内容后方可更换人选，其人员资质要求与启动时一致。

**三、考核要求及惩罚制度**

**（一）考核要求**

1、中标人项目负责人负责对驻场人员的日常管理和综合考核，包括但不限于对员工的出勤、工作量、满意度、响应速度、服务态度、返修率、工作效率等一系列管理和考核，由中标人项目负责人负责每月对员工进行考评，结合医院智慧医院建设部的意见，及时兑现对员工绩效优、劣的奖罚，保证员工工作积极性，如发现服务不合要求的员工应进行适当处理（如批评教育、培训、更换或淘汰等）。若中标人某一技术人员的技术能力和服务态度被书面投诉3次及以上，经采购人和投标人共同查实后，投标人必须作出妥善解决措施，如未能及时采取有效措施消除影响的，中标人应予更换合格的技术人员。

2、在每季度服务结束后10个工作日内，中标人需向采购人提交季度度总结报告，并组织进行用户满意度评估，对中标人季度度服务质量进行包括但不限于随机抽查科室服务满意度调查等考核，考核内容分五大项评价为：服务态度、技能水平、解决效率、整体评价，每大项评价分4小项评分为：很满意、满意、尚可和不满意，综合考核满意百分比率大于等于85%为合格（考核合格满意度指所有调查表评测项为“满意”或者“很满意”之和百分比率大于等于85%为验收合格）。对于不合格的季度度满意度考核，扣罚该季度度维保应付总额的5%。

以下是服务质量季度度考核表，包括《电脑服务季度度满意度调查总结表》和《电脑服务季度度用户满意度调查明细表》。 《电脑服务季度度用户满意度调查表》从正面评价中标方的服务质量，满分为100分，85分以上评价为合格。

电脑服务季度度用户满意度调查总结表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价结果 | | | | 满意度 | 备注 |
| 很满意 | 满意 | 尚可 | 不满意 |
| 1 |  |  |  |  |  | 本表为随机抽查医院电脑使用科室的调查结果 |
| 2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |

电脑服务季度度用户满意度调查表

尊敬的科室用户：

您好！感谢您长期以来对我们电脑维护服务的支持和信任！我们真诚地邀请您协助我们完成本问卷，您的任何意见和建议都将激发我们服务质量的不断完善和提高，谢谢！

客户名称:中山大学孙逸仙纪念医院 日期: 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 科室部门 |  | 负责人签名 |  | 电话/分机 |  |
| 请您对上门技术员的服务质量进行评价 | | | | | |
| 1、服务态度 | | 口很满意 口满意 　口尚可 口不满意 | | | |
| 2、技能水平 | | 口很满意 口满意 　口尚可 口不满意 | | | |
| 3、解决效率 | | 口很满意 口满意 　口尚可 口不满意 | | | |
| 4、整体评价 | | 口很满意 口满意 　口尚可 口不满意 | | | |
| 你的要求和建议: | | | | | |

**（二）惩罚制度**

1、服务质量每季度考核一次（考核及格才按服务质量情况扣减相应金额后支付服务费），包括但不限于：

(1)迟到或早退（一小时内），每人次扣50元；

(2)迟到或早退（一小时至两个小时），每人次扣100元；

(3)迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理，每人次扣200元；

(4)旷工一个早上或一个下午，每人次扣200元；

(5)如确有事需要请假的，应提前向智慧医院建设部申请并得到批准，可以请假，请假时间需要补回；

(6)一个月（以自然月计算）有10人次迟到或早退，或者有5人次旷工，本季度度考核不及格；

(7)应急响应服务未能及时处置，报障后2小时内未能抵达现场，每次扣300元，如因此导致采购人产生其他严重后果，应进行进一步赔偿。

2、投诉

若有有效投诉，一经查实，每次扣300元。季度度有10次及以上的有效投诉，本季度度考核不及格。

3、中标人承诺但没有兑现的。

以下是服务质量季度度考核表，包括《季度罚金统计表》。《季度罚金统计表》统计季度罚金数额，从服务商应得的服务费中扣减；

《季度罚金统计表》

被考核单位：（中标人公司名称） 考核时间：年 月 至 年 月

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 单位 | 数量 | 单位罚金 | 扣罚金额 | 备注 |
|  | 迟到或早退（一小时内） | 人次 |  | ￥50 |  | 若有一个月（以自然月计算）发生10人次迟到或早退，本季度度考核不及格 |
|  | 迟到或早退（一小时至两个小时） | 人次 |  | ￥100 |  |
|  | 旷工一个早上或一个下午 | 人次 |  | ￥200 |  | 1. 迟到或早退两个小时以上，当旷工一个早上或一个下午处理； 2. 若有一个月（以自然月计算）发生5人次旷工，本季度考核不及格 |
|  | 投诉查实 | 次 |  | ￥300 |  | 季度内若有10次或以上投诉被查实，本季度度考核不及格 |
|  | 应急响应报障后2小时未抵达现场 | 次 |  | ￥300 |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

**四、商务要求**

1. 报价要求：投标报价应为响应人完成本项目全部内容所需费用的含税价（包括但不限于人工、保险、伴随服务、拟投入工具及材料、各类税费或未注明报价的内容以及采购合同包含的所有风险、责任等各项应有费用）。
2. 服务期为自合同生效之日起一年。合同期间，若出现单方要求终止合约时，必须提前两个月向另一方书面提出, 另一方无异议后合同终止，保养费按终止日实际服务月数计算。
3. 付款方式：
4. 按先服务后付款方式。维保合同的款项分两次等额支付，每3个月（下称每季度）支付合同金额的四分之一，采购人在收到中标人等额发票以及每季度小结报告后30天内支付。中标人延迟开具发票的，采购人付款日顺延。
5. 在每季度度服务结束前10个工作日内，采购人对中标人的服务质量进行包括但不限于满意度调查等考核，考核分数在85分以上为及格（服务对象部门（临床、行政后勤部门）占60分，服务管理部门（智慧医院建设部）占40分）。考核及格由采购人智慧医院建设部出具证明。
6. 对于不及格的季度度考核，由中标人做出补救措施，直到考核及格才进行上述的付款流程。中标人每季度付款前应向采购人提供一份纸质版加盖公章的季度度小结报告作为支付条件，内容包括但不限于工作量总结、满意度总结、工作分析整改报告、驻场员工专业培训记录、考勤情况表等。
7. 协议期内，若中标人有依本协议约定须扣减服务费的违约行为的，采购人有权从应付服务费中扣减相应服务费用后再予支付。
8. **因财政国库资金支付程序不同于上述支付方式的，按最终用户与中标人协商后的实际支付方式为准。**
9. 同意采购方以任何形式对我方响应文件内容及采购方认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

注：除另有说明外，上述条款有要求证明材料的，提供复印件即可；响应人提供虚假材料谋取中标、成交的，属于违法行为，将报监管部门依法处理。

5.验收及标准

采购人收到供应商项目验收建议之日起10个工作日内按照合同的约定对履约情况进行验收，对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。