# 用户需求书

# 一、项目概述

随着医院医疗业务规模不断扩大，上线的业务系统日益增多，核心业务越来越依赖IT系统的稳定运行。应用性能、服务器性能、网络性能、大量接口调用性能、容器等微服务组件性能、云平台性能，以及偶发故障等诸多因素都会影响业务运转及用户体验。而现有硬件维护及机房维保、基础网络维保服务，防病毒软件及网络安全服务，等级保护相关服务等因承建单位不一，在故障发生时，可能存在相互推诿的现象，导致故障排查效率低下，故障根因不能快速定位，无法满足医院的监控管理需求。

# 二、项目总体要求

本项目服务地理上覆盖北院区、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，维护服务内容包括但不限于：计算机、打印机。

（1）成交人就设备、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5人。

**（2）成交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成交人支付（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）。**

（3）本项目维护服务期限为**签订合同起至2024年2月29号（包料指原设备已有的配件部分，新增配件不属于比选范围）。**

## 三、项目服务内容

### （一）维护服务主要区域：

本项目服务地点：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 |
| 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）维护服务工作时间

本项目从双方签订合同指定之日起计，成交人依据本项目需求人员及配套设备在10个工作日内完成进场工作，常驻采购人指定办公区。

由于医疗服务的性质要求全年不停歇服务，结合医院实际情况，打印机维护具体服务时间及人员安排要求如下：

本次的维护外包服务，要求成交人安排固定的人员驻守在采购人现场服务，另应安排二线支持团队在场外24小时候命，驻守人数、时间以及场外候命人员要求如下：

1. 北院区、南院区工作日：
2. 8:00—17:30，驻守人数：北院区4人（其中含1人为电话接线员），南院区3人；
3. 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；
4. 时间：17:30—21:00，驻守人数：南、北院区各1人；
5. 应于每个工作日早上7点安排至少1名工程师分别到南院和北院区门诊部巡检，由采购人视情况而定，费用不再另行增加。
6. 北院区、南院区节假日：
7. 时间：8:00—21:00，驻守人数：北院区1人，兼电话接线工作，特殊情况另行通知；
8. 时间：8:00—21:00，驻守人数：南院区1人，兼电话接线工作；特殊情况另行通知。
9. 在北院区和南院区服务商设置打卡机或打卡软件作为考勤系统，驻守人员上、下班均应打卡，由采购人作为考勤系统管理员进行监督；
10. 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名维护人员轮值，必要时分别负责北院区、南院区的紧急故障处理。轮值人员不能离开广州，24小时开通手机。场外轮值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，轮值维护人员须2小时以内到达现场；
11. 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。

### （三）维护服务范围

1、维护设备的梗概

1）目前设备数量说明

（1）打印机数量大概2500台。

以上设备主要品牌包括但不限于联想、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、服务范围包括但不限于：

（1）打印机等软硬件不能正常使用的。

（2）打印机线、打印机断针、更换墨盒硒鼓等属于耗材类不能正常使用的（本条所更换的耗材另计算费用）。

（3）简单的一些应用，如共享打印机，共享文档，常用办公软件的使用技巧等。专用软件（非操作系统或简单办公应用软件）的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或相应响应人提供服务。

（4）损坏的维保设备仍在厂家保修期及保修范围内，由成交人驻守工程师联络厂家维修（联络方法由智慧医院建设部提供），若购买该设备的时候，原厂家承诺上门维修的，由原厂家上门维修；否则由成交人送修；如有纠纷，由用户智慧医院建设部协调。

（5）办公设备优化等日常维护：通过每年度的检测、优化等，提高办公设备使用效率和使用寿命。

（6）及时有效的为使用科室提供IT行业相关咨询，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。

（7）除打印机外的其他设备如投影仪、传真机、扫描仪等协助维修（维修费另计）。

### 3、成交人对以下打印机设备进行维修、保养或更换零配件，1000元以下的不再另行收取任何费用，主要包括（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类 型 | | 硬件免费保修内容 |
| 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。（不包消耗品如扫描头、硒鼓、碳粉、喷墨头、墨水、墨盒等）。 |
| 其他 | 其他未列设备 | 可协助维修或转单服务，按实际维修费用另外计算。 |
| 服务常规内容 | 1、软件服务：打印机系统软件、应用软件、驱动程序等安装配置、维护升级等服务，；  2、硬件服务：打印机办公设备等硬件的安装调试、故障检测、问题排除， 如：配件更换、维修等；  3、例行巡检服务（即“体检式服务”） ：打印机设备定期巡检、优化和维护等；  4、提供服务报表：如：打印机设备的故障分析和采购建议等；  5、服务专线支持：设立服务报修专线和24小时电话支持；  6、咨询和配送服务：各类打印机产品的性能和价格的咨询及配送等服务。 | |

### （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，成交人要安排专责服务团队，负责接听报障、登记、分类、故障处理等工作。成交人驻场维护服务人员要求及具体人员组成和职责如下：

| 序号 | 岗位 | 数量 | 是否  驻场 | 职责和要求 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 驻场服务主管 | 2人 | 驻场 | * 具备一定的打印机专业维护管理水平，配合采购人日常安排，分配人员完成打印机设备需要的维护具体任务； * 建立有效管理服务系统机制，协助整合打印机资源，根据采购人的系统实际情况进行系统优化和升级，提供优质服务； * 协调处理应急故障解决，实时向采购人报告情况，并建立信息日志档案； * 负责协助采购人处理设备维护的日常事务，登记维护人员工作安排及维护情况等情况； * 负责培训和指导采购人的打印机设备日常使用工作，提升整体打印机维修专业水平。 * 工作时间：工作日8：:00至17:30 |
| 2 | 驻场工程师 | 5人 | 驻场 | * 具有一定的打印机维修能力，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； * 负责打印机维护服务工作，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。 * 负责打印机设备的巡检工作； * 按规定完成服务记录并填写各类报告文档； * 完成客户和服务团队上级下达的其他任务。 * 工作时间：工作日8：:00至17:30； * 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） |

## 四、服务内容及指标

### 4.1具体服务内容及要求（包括但不限于）：

1、成交人在合同/协议期内承担对院方正在使用的打印机的维护保养责任。

2、成交人应为采购人即院方的打印机设备建立一套完整的科学的管理档案资料，存于成交人打印机设备资产档案库中（不得向第三方透露），以便合理的、科学的管理院方设备的正常使用，并为定期科学管理、维护保养设备提供必要的依据。

3、成交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、成交人保证严格保守院方商业秘密（包括但不限于成交人为院方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），在未取得院方书面同意的情况下，成交人不得以任何方式让任何第三方获知上述秘密。成交人在进行常规维护时，应遵守院方有关管理规定，所涉及院方的商业秘密，均属院方产权，未经院方书面同意，成交人不得以任何形式或介质获取。

5、排除故障时, 成交人应根据实际情况提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，必须立即向用户院方相关管理部门汇报。成交人无法解决故障或所需解决时间多于48小时的，院方有权聘请第三方消除障碍，由此产生的费用及责任由成交人承担。

6、成交人应安排熟练的技术人员进行驻场服务，并且能提供较好的服务质量。成交人技术人员在院方现场工作、活动时，需遵守院方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，否则通知院方相关管理部门处理。

7、成交人对院方设备应用软件的疑难问题将进行必要的技术支持。

8、对未过厂家保修期的设备，发生故障时由成交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，成交人免费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，成交人应提供必要协助，统一处理。

9、成交人在协议期内每月度服务结束后应向采购人提交月度维保总结报告，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。

10、成交人必须建立完善的员工绩效考核制度，内容包括但不限于对员工出勤、工作量、满意度、响应速度、服务态度、返修率、工作效率等一系列考核管理内容，由成交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并进行适当处理（如批评教育、培训、更换或淘汰等）。若采购人对成交人某一技术人员的技术能力和服务态度书面投诉3次或以上，经采购人查实并通知成交人后，成交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，成交人应予更换合格的技术人员。

### 4.2设备硬件外送维修事项，送外维修流程：

1.判断硬件损坏。判断硬件损坏，需送外维修时，用户智慧医院建设部需进行核查。

（1）打印机外送条件：

①针式打印机断针，现场换针，无需送外。

②其他非耗材导致无法打印的。

2.经用户智慧医院建设部确认已过保修期的机器。

3.由成交人驻守工程师搬至用户智慧医院建设部安排的维修场所。

4.专人登记机器编码，判断损坏配件元件并做好记录。

5.智慧医院建设部出具放行条。

6.维修好的设备由成交人驻守工程师送回智慧医院建设部安排的维修场所，测试正常后，驻守工程师送回原使用科室，并且帮助使用科室将设备连接好，启动设备，试验正常工作后才算完成。

7.属于服务范围内的送外维修签单，应在测试正常后，送到使用科室并要求负责人在维修签单上签名。属于服务范围外的送外维修费用签单，应在测试正常后，由用户智慧医院建设部负责人签名，再与设备一齐送到使用科室并要求负责人在维修费用签单上签名。

8.如需要更换配件，更换配件必须保证为原装配件，如有特殊情况，必须与智慧医院建设部协商认可后更换与原配件应用功能与技术指标相近的配件。

9.成交人未遵守送外维修流程及成交人送外维修导致采购人遭受损失的，需承担违约责任，应全额赔偿采购人损失。

10.成交人如协助本合同范围外维修,其维修费用可另计,但必须事前向采购人智慧医院建设部汇报，经书面同意后方能按采购人医院的采购、维修流程进行维修，否则采购人有权拒绝向成交人支付相关费用。

### 4.3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、现场服务时，严格遵守医院内部各项规章制度，与采购人相关人员充分沟通，态度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。

3、尊重用户个人隐私，保守医院秘密，由于泄密造成采购人损失的，成交人将承担由此产生的一切损失和法律责任。

### 4.4电脑及配套外设硬件维护服务

#### 4.4.1服务内容

负责电脑及配套外设的硬件维护，设备范围包括：打印机各类硬件安装、调试、维护、故障检测、问题排除等。

#### ▲4.5服务指标及要求（需提供承诺函并加盖响应人公章，格式自拟）：

1. **要求接到报修通知后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。**
2. **现场能处理的故障平均不超过4小时内解决；非现场能处理的故障并且不需送院外维修的，1个工作日之内维修好；判断为硬件故障的，需要送院外（第三方维修除外）维修的，必要时提供备用设备给予故障科室，并5个工作日之内维修好。**

4.6 主动预防性巡检服务

4.6.1 服务内容

在签订合同后，成交人需要为中山大学孙逸仙纪念医院的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，安排固定人员对重要科室如门诊进行巡检，保证临床科室上班打印机开机即进入正常工作状态；

1. 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安排后面的同事跟进维护。

（2）对重点设备巡查

针对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，提高打印机设备使用寿命。

（3）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，发现共性问题提出项目解决方案，主动通知医院发通知整改。

4.7专项服务

4.7.1协助采购人开展息设备盘点服务：

成交人需共同参与医院信息设备盘点工作。成交人每年派至少两人共同参与医院信息设备盘点工作，包括但不限于打印机等设备。

4.7.2科室新建或搬迁设备配置服务：

成交人向医院提供由于科室新建或搬迁后设备配置服务。当医院有新建科室或科室因装修、科室调整的需求时，需协助科室对信息设备进行搬迁配置。包括搬迁前的打印机拆卸，装修完成后信息点的测试，搬迁后的打印机安装、连接、配置，线路整理等。

4.7.3.协助处理其他打印机等桌面终端相关工作。

## 五、其他服务标准及要求：

5.1.科学管理要求

成交人须对进行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。方便采购人对成交人的日常工作进行评估。

5.2.质量和环境保证体系要求：对打印机的运维服务具有严格的质量和环境保证体系，能对服务进行标准化、流程化操作管理。

**▲**5.3.信息安全管理要求：成交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，必须定期培训服务团队，提高整体人员服务水平。

5.4.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，成交人需告知采购人；必须保证至少一个月的工作交接时间，确保成交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。

1. 惩罚制度

1、服务质量每月考核一次（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

若有有理投诉，一经查实，每次扣300元。季度有10次及以上投诉，本季度考核不及格。

3、响应人承诺但没有兑现的。

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

《月度罚金统计表》

被考核单位：（乙方公司名称） 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，本季度考核不及格 |
|  | 应急响应报障后2小时未抵达现场 | 次 |  | ￥300 |  |  |
|  | 合计 |  |  |  |  |  |

**七、商务要求**

1. 服务及备件供应要求：详见用户需求书。
2. 资信要求：响应人近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录。
3. 报价要求：响应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、免费/优惠提供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）。
4. ★服务期为自签订合同之日起至2024年2月29日。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。
5. ★付款方式：
6. 按先服务后付款方式。合同期满后，采购人在收到成交人等额发票以及小结报告后30天内一次性支付。成交人延迟开具发票的，采购人付款日顺延。
7. 在结束后10个工作日内，采购人对成交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。考核及格由采购人智慧医院建设部出具证明。
8. 对于不及格的季度考核，由成交人做出补救措施，直到考核及格才进行上述的付款流程。
9. 成交人付款前应向采购人提供一份纸质版加盖公章的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。
10. 协议期内，若成交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。
11. **因财政国库资金支付程序不同于上述支付方式的，按最终用户与成交人协商后的实际支付方式为准。**
12. 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。

“甲方”“采购人”“医院”“用户”等是指：中山大学孙逸仙纪念医院

“乙方”“供应商”是指：响应人/成交人