# 三台县人民医院电脑维护及打印外包服务项目

# 市场调查技术参数

**一、服务范围**

1.医院现有电脑及打印机维修维护保养外包服务：本项服务范围包括所有院区内现有电脑和打印机（属于采购人固定资产部分，不含后期租赁服务部分）。对医院所有打印机及所有电脑零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。

2.打印机租赁服务：提供符合采购要求的打印机、正品墨盒、正品纸张和维保服务，确保所有打印机100%正常运行。按打印每页纸张计费或按租赁时间进行计费。

**二、服务内容及技术参数**

1.医院现有电脑及打印机维修维护外包服务

（1）服务方式：供应商以每月固定费用方式将医院内的现有打印机及电脑承包进行全面维修维护。

（2）服务范围：医院所有院区内的现有打印机及电脑维护，不限使用年限，如无法维修需经得分管领导、科室及信息科共同签字确认。

（3）现有电脑及打印机维护清单如下。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 所含内容 |
| 1 | 现有电脑维保 | 包括医院所有电脑零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 2 | 现有打印机维保 | 包括医院所有打印机零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 3 | 现有复印机维保 | 包括医院所有复印机零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 4 | 现有速印机维保 | 包括医院速印机零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 5 | 现有医用推车维保 | 包括医院医用推车零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 6 | 现有电子白板维保 | 包括医院电子白板零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |
| 7 | 现有视屏一体机维保 | 包括医院视屏一体机零配件更换以及日常保养维护等内容包干服务。 |

**2、打印机租赁服务1**（按打印页数计费方式）

该部分租赁服务由供应商提供满足要求的打印机、原装耗材、纸张、服务期间内的维修维护及配件，同时配备相应的管理及维护人员。按实际打印的纸张数量来计费。打印机数量满足医院业务发展需要。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 打印设备配置要求 |
| 1 | A4幅面黑白打印输出 | 2.1.1打印机要求（喷墨或激光打印二选一）  2.1.1.1若为喷墨打印机：  ▲2.1.1.1.1打印速度≥黑白34ppm（经济模式）。  ▲2.1.1.1.2首页输出时间≤5.38秒。  ▲2.1.1.1.3带有智能墨滴变换技术，最大打印分辨率≥1440×720 dpi。  ▲2.1.1.1.4打印方式：按需喷墨（微压电打印技术）。  ▲2.1.1.1.5打印机USB接口：高速USB（兼容USB2.0）；网络接口100BASE-TX/10BASE-T。  2.1.1.1.6耗电功率：打印≤12W，待机≤2.5W。  2.1.1.2若为激光打印机：  ▲2.1.1.2.1打印速度≥40页/分钟。  ▲2.1.1.2.2首页输出时间≤5.7秒。  ▲2.1.1.2.3打印分辨率≥4800×600dpi 。  2.1.1.2.4处理器≥1200MHz 。  2.1.1.2.5网络功能内置10/100/1000 Base-TX千兆以太网端口；自动交换以太网。  2.1.1.2.6内置WI-FI ，无线直连打印。  ★2.1.2报价包括机器、打印文档所消耗的耗材、复印纸(≥70g)、合约期间内的维修维护及配件、人工等。  ★2.1.3 须具备自动计数功能。 |
| 2 | A4幅面彩色打印输出 | 2.2.1打印机要求  ▲2.2.1.1 黑白彩色自动双面网络打印、黑彩同速，打印速度≥34 ppm(经济模式)；24ipm（标准模式）；  ▲2.2.1.2 打印最大分辨率≥ 4800 x 1200 dpi （带有智能墨滴变换技术）；  ▲2.2.1.3 按需喷墨(微压电打印技术）,首页输出时间≤黑色约4.0秒，≤彩色约4.5秒；  ▲2.2.1.4 打印机接口：高速USB（兼容USB2.0），以太网1000BASE -T/100 BASE-TX/10BASE-T，无线IEEE 802.11 b/g  /n (Wi-Fi 4)；  2.2.1.5 月打印负荷≥45000页；  ★2.2.2报价包括机器、打印文档所消耗的耗材、 A4复印纸(≥70g)、合约期内的维修维护及配件、人工等。  ★2.2.3黑白、彩色输出机器能单独计数统计。 |
| 3 | A4幅面彩喷纸纸打印输出 | 2.3.1打印机要求  ▲2.3.1.1.黑白彩色自动双面网络打印、黑彩同速，打印速度≥34 ppm(经济模式)；24ipm（标准模式）；  ▲2.3.1.2.打印最大分辨率≥ 4800 x 1200 dpi （带有智能墨滴变换技术）；  ▲2.3.1.3.按需喷墨(微压电打印技术）,首页输出时间≤黑色约4.0秒，≤彩色约4.5秒；  ▲2.3.1.4. 打印机接口：高速USB（兼容USB2.0），以太网1000BASE -T/100 BASE-TX/10BASE-T，无线IEEE 802.11 b/g  /n (Wi-Fi 4)；  2.3.1.5 月打印负荷≥45000页；  ★2.3.2报价包括机器、打印文档所消耗的耗材、 A4彩喷纸（≥130g）、合约期内的维修维护及配件、人工等。  ★2.3.3黑白、彩色输出机器能单独计数统计。 |
| 4 | A4幅面打印复印输出 | 2.4.1打印机要求（喷墨或激光打印机二选一）  2.4.1.1若为喷墨彩色一体机：  ▲2.4.1.1.1打印（复印）黑色文本(A4)：≥33 PPM（经济模式），10 IPM（标准模式）,打印彩色文本(A4)：15 PPM（经济模式），5 IPM（标准模式）;  ▲2.4.1.1.2、打印分辨率：≥5760x1440 dpi（带有智能墨滴变换技术）；  2.4.1.1.3、最小墨滴≤3微微升;  ▲2.4.1.1.4、打印功能：支持安静模式、逐份打印，打印机语言 ESC/P-R（Non PC）；ESC/P Raster  ▲2.4.1.1.5、复印最大复印分辨率（输入）≥ 600x600 dpi；  ▲2.4.1.1.6、扫描最大物理分辨率 ≥600×1200 dpi  2.4.1.2若为激光彩色一体机：  ▲2.4.1.2.1具有打印、复印、扫描功能。  ▲2.4.1.2.2打印速度≥23页/分钟（正常模式，A4）。  ▲2.4.1.2.3首页输出：黑白≤8.7秒（A4，就绪模式）。  ▲2.4.1.2.4打印、扫描分辨率≥1200×1200dpi 。  ▲2.4.1.2.5复印分辨率：≥平板600×600，文档进纸器：600×600。  2.4.1.2.6、复印设置：≥600x600dpix2位；原稿内容设置：文本、文本/照片、照片、地图；缩少/放大：25%～400%；拷贝数量设置：1～999。  ★2.4.2报价包括机器、打印文档所消耗的耗材、 A4复印纸(≥70g)、合约期内的维修维护及配件、人工等。  ★2.4.3.黑白、彩色输出机器能单独计数统计。 |
| 5 | 腕带打印 | 2.5.1打印机要求  ▲2.5.1.1打印速度≥152.4mm/秒。  2.5.1.2打印方式：热敏打印。  ▲2.5.1.3 分辨率≥200dpi  ▲2.5.1.4最小打印长度≤6mm/0.23英寸  2.5.1.5打印宽度≥63mm/2.5英寸。  ★2.5.2报价包括提供合约期间的打印所消耗的腕带、合约期内的维修维护及配件、人工等。 |

★注：以上新提供机器必须为全新原装设备，拒绝翻新、二手、新旧件拼凑机器。

**3、打印机租赁服务2（按租赁时间计费方式）**

该部分租赁服务由供应商提供满足要求的打印机、原装耗材、服务期间内的维修维护及配件，不含纸张，同时配备相应的管理及维护人员。按每月每台方式计费。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 机器型号 | 配置和服务要求 |
| 1 | 针式打印机 | 3.1.1打印机要求  3.1.1.1、 机器类型：24针点针式滚筒打印机。  ▲3.1.1.2 、支持行宽≥80列。  ▲3.1.1.3、 打印速度：中文信函质量≥75字/秒、中文（高速）≥150字/秒、中文（超高速）质量≥240字/秒，英文质量≥360字符/秒。  3.1.1.4 、支持打印厚度≥0.52mm，打印宽度102～266mm，打印长度76～400mm。  3.1.1.5 、接口类型：USB。  ▲3.1.1.6、 打印头寿命≥4亿次/针  ★3.1.2报价包括提供合约期间的维修维护、人工、配件、耗材等。 |
| 2 | 条码打印机 | 3.2.1打印机要求  ▲3.2.1.1打印速度≥75mm/s。  ▲3.2.1.2 打印分辨率≥300dpi。  3.2.1.3 打印宽度≥106mm。  ▲3.2.1.4 语言/指令集：支持BPLA、BPLB、BPLZ编程语言。  3.2.1.5 通信接口：串口+并口、串口+USB2.0接口。  3.2.1.6 存储：≥SDRAM：2MB，FLASH：1MB。  3.2.1.7字体/字符集：自定义字体：用户可自定义字体下载到FLASH或SDRAM；放大/旋转：横向纵向均可有级放大1－8倍，旋转打印（0º，90 º ，180 º ，270 º ）。  ★3.2.2报价包括提供合约期间的维修维护、人工、配件、耗材等。 |
| 3 | 热敏打印机 | 3.3.1打印机要求  ▲3.3.1.1打印速度≥250 mm/s  ▲3.3.1.2打印方式：行式热敏打印。  ▲3.3.1.3点密度≥203dpi×203dpi。  3.3.1.4 字体：Font A：12×24；Font B：9×17；汉字：24×24。  3.3.1.5 产品尺寸（毫米）≤140（W）×199（D）×146（H）。  3.3.1.6 接口： USB，RS-232，并口，以太网口，Wi-Fi  ★3.3.2报价包括提供合约期间的维修维护、人工、配件、耗材等。 |

**4、利用现有设备打印**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内 容** | **服务要求** |
| 1 | 黑白打复印机（利用院方现有设备） | 报价包括A4复印纸（≥70g）以及相关耗材、人工、税费等。 |
| 2 | A4普通彩色打印（利用院方现有设备） | 报价包括A4复印纸（≥70g）以及相关耗材、人工、税费等。 |
| 3 | A4彩喷纸彩色打印（利用院方现有设备） | 报价包括A4彩喷纸（≥130g）以及相关耗材、人工、税费等 |

**三、服务预估数量**

1.医院现有电脑及打印机维修维护外包服务

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 数量(项) | 服务时间（月份） |
| 1 | 现有电脑维保 | 545 | 36 |
| 2 | 现有打印机维保 | 289 | 36 |
| 3 | 现有复印机维保 | 3 | 36 |
| 4 | 现有速印机维保 | 1 | 36 |
| 5 | 现有医用推车维保 | 44 | 36 |
| 6 | 现有电子白板维保 | 22 | 36 |
| 7 | 现有视屏一体机维保 | 30 | 36 |

2.打印机租赁服务，分两种方式：

2.1打印机租赁服务1（按打印页数计费方式）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 3年预估数量  (万页) | |
| 1 | A4幅面黑白打印输出 | 1005 | |
| 2 | A4幅面彩色打印输出 | 99 | |
| 3 | A4幅面彩喷纸打印输出 | 66 | |
| 4 | A4幅面打印复印输出 | 彩色 | 288 |
| 黑白 | 146 |
| 5 | 腕带打印 | 20 | |

2.2打印机租赁服务2（按租赁时间计费方式），共3种机型：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容（租赁机型） | 3年预估数量(台) | 服务时间（月份） |
| 1 | 针式打印机 | 24 | 36 |
| 2 | 条码打印机 | 14 | 36 |
| 3 | 热敏打印机 | 44 | 36 |

3、医院现有打印机

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 3年预估数量  (万页) |
| 1 | 黑白打复印机（利用甲方现有设备） | 321 |
| 2 | A4普通彩色打印（利用甲方现有设备） | 17 |
| 3 | A4彩喷纸打印（利用甲方现有设备） | 13 |

4、报价说明

1.本项目预估数量由采购人根据2019年、2020年、2021年服务数量进行预估，不作为采购具体结算数量，仅作为报价参考。实际结算数量以项目实施过程中产生的具体数量为准。

2.供应商在报价时，需对每个单项进行报价。报价总金额不作为最终结算依据，仅作为综合评分“价格分值”的计算用。实际结算金额按每个单项最终报价和实际服务数量进行结算。

3.如因采购人推行无纸化智慧医院建设时，打印数量有可能减少，供应商在报价时需充分考虑此因素并承担相应的风险。若因打印数量减少，少于“预估数量”，供应商不得对每个单项价格进行调整。

**四、服务要求：**

**1.设备及相关耗材要求**

1.1租赁新提供的打印机均须为原厂全新合格产品，无次品、水货、假货；使用过程中的打印机不得超过厂家规定的打印数量，且必须保证打印效果，否则必须更换；

1.2参与服务外包与租赁机器每年均有一次标准的保养工作，保证机器性能稳定；

1.3所提供打印机均有严格的配件更换规定（按厂家寿命更换规定），保证使用效果；

1.4按页收费纸张管理由供应商自行负责。

**2、服务人员及时效要求**

2.1**配备驻点项目负责人1名，要求**驻点项目**负责人**具有专科及以上学历,具有5年以上**IT行业工作经验。**

2.2 驻点项目**负责人**和驻点维修人员需在医院备案并统一制作挂牌上岗。未经同意，不得私自撤离和随意更换。对于技术水平低、服务态度差、工作不认真、责任性不强的打印机维护人员，需立即予以更换。

2.3日常维护期间，必须提供不少于3名的打印机专业维护人员进行7\*24小时驻点服务，按医院作息时间上下班, 夜间需电话值班，设置备用机保障院方业务正常开展，周末及节假日驻点不得少于1人，如遇任务繁重时应及时加派人手，以保证业务的正常运作及开展。

2.4当打印机设备出现故障时要及时处理，驻点维护人员有熟练的现场故障处理能力，将故障处理时间控制在20分钟内。不能现场处理的故障机器要及时用备用机器替换，并保证在承诺的时间内修复故障设备。

2.5供应商必须负责全院所有电脑及打印机的维护维修，并保证所有设备能100%正常运行；同时要每周巡查所有设备运行情况并登记，保证所有设备的使用完好率达到99%以上。

2.6每月在全院科室开展一次满意度调查，严格执行服务质量考核要求。

2.7因院方改扩建或业务发展新购的打印机，属于本项服务范围。

2.8在服务期内服务质量及响应速度无法满足临床需求时，医院有权更换供应商。

**3、运维管理及文档要求**

3.1由于我院对外提供7×24小时公众服务，故重要级别很高；故本次要求供应商提供基于ITIL管理标准的IT运维服务，并帮助院方建立ITSM服务管理体系，以此来优化服务流程，有效管控服务过程，持续改进管理措施，保证服务能力和服务质量。

3.2供应商日常设备维护需符合ITIL服务标准和规范，做到服务请求有记录，处理过程可追溯；问题反馈有跟踪、处理有结果。服务期间要有值班记录，维护记录，定期巡检记录，发现问题及时整改。

3.3供应商应严格将文档管理贯穿于整个项目全过程中。文档提交及文档质量将作为考核的重要依据。

**4、服务质量考核要求**

**4.1为保障电脑打印机外包服务质量，对供应商实行月度考评办法。**

根据月度绩效评价意见，实行评级管理和支付。评级分为A、B、C、D、E类。总分100分。

A级为90分及以上，当月外包费用全额结算；

B级为80分至89分，当月外包费按90%金额结算；

C级为70分至79分，当月外包费按80%金额结算；

D级为60分至69分，当月外包费按60%金额结算；

E级：全年累计连续3次评为D级或发生重大安全责任事故，影响面较广，则评定为E级，当月外包费用不予结算。同时采购人有权终止合同更换供应商。

**4.2考核范围及方法**

全院各科室将对供应商的服务满意度进行每月评价（优、良、中、差），每出现一个中评，扣除绩效分0.5分；每出现一个差评，扣除绩效分1分。

供应商必须确保服务期间所有设备和系统的正常运行，故障需按时修复的，若出现投诉，并经过核实为有效投诉，每投诉一次则扣除绩效分2分；

供应商每月须出具维护工作报告，维护期间的各种服务记录、维护记录、定期巡检记录等。每缺一项扣除当月绩效分1分。

若因维护工程师操作失误造成系统瘫痪超过一个工作日的，每出现一次扣除绩效分3分。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，院方有权即时终止合同，并追究相关人员责任，导致违法的，交相关部门处理。

供应商须与院方签订信息安全保密协议，出现信息泄漏事件，且查明与供应商或派驻人员相关的，中止合同，不再支付后续款项。

**五、付款方式**

本项目款项每月按实际使用量及服务质量考核综合评价后，院方按程序进行每月滚动付款。