**信息前台维护服务及信息设备租赁服务项目（2023年）需求**

**一、项目概述**

**1、项目背景概述**

广东省人民医院（以下简称：省人民医院）创建于1946年，是广东省最大的综合性医院之一。由于医疗业务与信息系统息息相关，信息前台设备是否正常使用将直接影响到医疗业务开展，医院存在办公区间广阔、设备数量庞大且分散、信息系统繁多且复杂等客观因素。为降低运维管理成本、完善服务管理体系以及保障医院信息前台运维服务有效稳定运行，现拟通过公开招标方式采购信息前台维护服务及信息设备租赁服务。信息前台维护服务及信息设备租赁项目是作为广东省人民医院提高医疗服务水平，提升医患满意度并实现全面建设成为高水平智慧医院的战略目标而重点建设的信息服务项目。通过引进具有医疗行业IT服务经验，先进服务理念和创新服务能力IT服务供应商与广东省人民医院相关信息管理部门共同设计和建设一套服务模式先进、操作性强，并与医院医疗业务紧密融合的让患者满意、医护工作者满意的服务体系。

**2、项目内容**

本项目为广东省人民医院信息前台维护服务及信息设备租赁项目，由服务商负责信息前台设备的巡检及运行维护，信息终端设备租赁服务，优质打印耗材供应与配送服务，集中打印租赁服务，零散信息点安装与维护，院内重大信息系统专项升级保障服务、突发应急支持等服务。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目内容** | **数量** |
| 1 | 信息前台维护服务及信息设备租赁服务 | 1项 |

1. **服务周期**

重点注意：2023年3月3日起12个自然月，服务周期采购方不作承诺。服务周期内采购方因自有信息设备到达置换年限，需要重新签订新的信息设备租赁项目的，采购方有权无责单方提前终止本项目。采购方将提前至少一个月正式函件告知中标方，终止日期以正式函件为准。服务费用按中标价格，实际执行月结算。

中标方应承诺，如服务期提前终止，中标方无条件配合采购方进行设备、人员维保服务的交接，如有不配合交接的，采购方除有权扣罚服务费外，并可将中标方列入供应商黑名单，自列入黑名单之日起五年内不再合作。

**二、项目总体要求**

1、服务商应对项目内全部内容进行报价，不可以仅对部分内容报价。

2、本项目服务商负责项目广东省人民医院需求书中列出的所有工作内容，以及其他隐含的配套工作。服务商应充分考虑影响报价的各种因素和风险。广东省人民医院不再支付中标价以外的任何费用。

3、报价总价包含相关的费用（指壹年的服务期限）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管理人承担费用的总和以及国家规定的各项税费。注：报价总价金额不包含考虑场地租赁成本，在广东省人民医院不能提供场地的情况下场地由服务商自行解决。

4、注意：服务商承诺优先保留广东省人民医院原有服务商项目的信息维修维护服务人员核心团队（6人）：在其个人意愿同意的情况下，与服务商签订劳动合同，服务商必须接收上述员工并签订与本合同期限一致日劳动合同，不得以劳务派遣等形式签订劳动合同, 服务商提供所有派驻员工劳动合同复印件作为广东省人民医院备案之用。核心人员工资收入待遇需不低于原待遇，并承诺给予稳定增长。

服务商必须按规定与所有派驻的员工签定劳动合同，并为其提供政府及《劳动合同法》规定的“五险一金”、养老、工伤、失业、生 育、医疗、公积金，并列明员工的节假日加班费、高温费等标准，按时发放，服务团队所有人员薪酬均由服务商支付。如员工个人意愿辞职、则不受该条款限制；

5、服务商必须确保设备及所有配套件的完整性和可靠性。对于招标文件没有列出，而对该设备的正常运行和维护必不可少的部件、配件等，服务商有责任给予补充。

**三、维护服务目标**

1、保障广东省人民医院信息设备和信息前台运维业务的稳定运行

通过提供广东省人民医院信息设备租赁和信息前台运维业务的运维工作，保障广东省人民医院的信息前台运维业务的稳定运行。

2、优化运维业务流程、提高运维效率和用户满意度

基于ITIL 管理体系，建立故障闭环管理流程，来提供广东省人民医院服务用户对桌面运维服务的满意度。

3、有效降低运营成本

通过高效的服务体系管理和标准化的服务实施，有效降低广东省人民医院日常运营维护的成本。

**四、维护服务范围**

服务商需要为广东省人民医院提供运维服务包括但不限于所有桌面计算机系统、显示系统和打印输出设备（含配套设备及新增设备）的整体运维服务。

**1、维护服务区域：**

本项目服务地点：广东省人民医院各个院区，包括但不限于：院本部、惠福分院、平洲分院、合群门诊等、广东省人民医院租借办公场所各科室。

**2、维护服务工作时间**

本项目从中标通知书下达之日起计，中标服务商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，常驻广东省人民医院指定办公区。时间要求如下：

（1）提供全天7\*24小时运维服务

（2）日常维护时间：工作日8：00至17：30；

（3）值班维护时间：工作日17：30至次日8：00、节假日8：00至次日8：00；

**3、维护服务对象及服务期**

本项目所要求的服务对象主要是广东省人民医院全院内的信息前台设备，包括但不限于PC电脑、终端操作系统、办公软件、应用软件、打印机、LED屏、显示屏、自助终端设备、扫描枪、信息网点、会议信息设备等。

维护服务对象及服务期如下（请根据此表格式整理各类报价）：

| **序号** | **服务**  **项目** | **设备**  **分类** | **服务内容明细** | **数量** | **服务单价限价（元/月）** | **服务总价限价** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 广东省人民医院自有设备维护维修服务 | PC电脑 | 广东省人民医院自有PC电脑（包含台式机、一体式PC电脑、手提电脑、平板电脑、软件维护、硬件维修服务） | 2976 |  |  |
| 2 | 打印机 | 广东省人民医院自有A4黑白激光打印机维护维修及耗材供应服务 | 1358 |  |  |
| 3 | 广东省人民医院自有A4、A3彩色激光打印机维护维修及耗材供应服务 |
| 4 | 广东省人民医院自有A4、A3喷墨打印机维护维修及耗材供应服务 |
| 5 | 广东省人民医院自有A4、A3针式打印机维护维修及耗材供应服务 |
| 6 | 广东省人民医院自有标签打印机租赁及维护服务 |
| 7 | 广东省人民医院自有药物标签打印机租赁及维护服务 |
| 8 | 广东省人民医院自有票据打印机租赁及维护服务 |
| 9 | 广东省人民医院自有高速行式打印机维护及维修服务 | 4 |  |  |
| 10 | 其它设备 | 广东省人民医院自有LED显示屏维护及维修服务 | 29 |  |  |
| 11 | 广东省人民医院自有移动电脑车租赁及维护服务 | 20 |  |  |
| 12 | 广东省人民医院自有扫描枪等外设租赁及维护服务 | 329 |  |  |
| 13 | 原有、新增租赁及维护服务 | PC电脑 | PC电脑（包含台式机、一体式PC电脑、手提电脑）租赁及维护服务 | 4579 |  |  |
| 14 | 打印机 | 打印机租赁及维护服务（含耗材） | 2414 |  |  |
| 15 | 其他  服务 | 网络信息点 | 零星综合布线（包干） | 1项 |  |  |
| 16 | 打印服务 | 各集中打印设备的租赁及维护服务 | 1项 |  |  |
| 元 | | | | | | |

注：以上数量为以前年度参考数量，服务商若中标，投标单价不可改变，服务时按采购人需求的实际租赁服务数量采购及办理合同结算手续。

**五、服务内容及指标**

1、专业项目团队驻场服务

（1）服务团队组成（以下人员需要提供社保证明）

为了保证前台信息设备系统的稳定运行，提高服务质量，不断提升用户满意度，服务商必须为此项目派驻不少于20名信息系统技术工程师提供7\*24小时驻场维护服务；其中包括1名项目经理、1名质控经理、1名驻场经理、3名服务台工程师、12名现场维护工程师（9名负责院本部，1名负责惠福分院，2名负责租借办公场）、2名硬件设备维修技术工程师；同时准备不少于10位非驻场工程师作为重大专项服务工作的应急调动。

（2）服务团队指标及要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **职位** | **技能要求** | **数量** |
| 项目经理 | 具有3年或以上项目管理，并具有2年或以上从事医疗行业的信息前台运维服务项目管理的工作经验，熟悉信息前台运维工作内容、业务环境、服务的流程等，具有ITIL认证、PMP认证，管理项目团队超过10人以上。（提供经验证明、资质证书复印件、公司盖章的项目组织架构图） | 1 |
| 质控经理 | 3年或以上信息客户端技术支持经验，3年或以上信息运维服务质量控制工作经验，具有ITIL认证、PMP认证、参与过医疗行业的信息前台运维服务质量控制工作。（提供经验证明、资质证书复印件） | 1 |
| 驻场经理 | 3年或以上信息前台客户端技术支持经验，3年或以上项目管理工作经验，具有ITIL认证、PMP认证、参与过医疗行业的信息前台运维服务项目管理工作。（提供经验证明、资质证书复印件） | 1 |
| 服务台人员 | 大专或以上学历毕业，具有3年或以上的信息服务台工作经验。同时要通过计算机厂商的培训认证，具备解决计算机操作系统、软件、桌面网路、病毒等故障的解决能力。（提供学历证书复印件、经验证明、资质证书复印件） | 3 |
| 维护工程师和维修工程师 | 大专或以上学历毕业，具有3年或以上的信息前台设备维护工作经验，同时要通过计算机厂商的培训认证，具备解决计算机操作系统、软件、桌面网路、病毒等故障的解决能力。（提供学历证书复印件、经验证明、资质证书复印件） | 14 |

**（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，与用户相关人员充分沟通，态度诚恳地解答客户提出的相关问题，不得做出有损广东省人民医院形象和利益的事情。

3）遵守广东省人民医院的保密要求，泄密造成广东省人民医院损失的，服务商将承担由此产生的一切损失和法律责任。

**2、建立报障服务台**

**（1）服务内容**

在广东省人民医院内建立统一的信息报障服务中心，安排3名服务台坐席人员为终端用户提供报障热线电话接听和微信报障接收、任务分派、调度、故障咨询、技术知识咨询、简单故障电话指导处理以及对故障事件的录入和跟踪。

**（2）服务要求及指标**

电话接听延时≤1分钟，故障录入率在99%或以上；

**3、电脑及配套外设硬件维护服务**

**（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：电脑（台式、笔记本、一体机、平板、PDA等）、显示屏、配件、打印机、外设（显示器、键盘、鼠标、扫描枪、读卡器等）等各类硬件安装、调试、维护、故障检测、问题排除、定期保养。

**（2）服务指标及要求：**

1）要求在接到报障后5分钟内响应，0.5小时内解决问题 ，100%的故障解决率；

2）服务商必须在项目所在地具有备件库（要求提供现场图片、库房租赁合同等证明文件），同时需要在项目现场设置应急备机备件库，并确保长期保持充足的备机备件存量。备机备件应满足或超过以下清单：（提供承诺）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **备件类型** | **备件名称** | **数量** |
| 台式电脑 | 内存 | 20 |
| 电源 | 10 |
| 主板 | 10 |
| CPU | 10 |
| 显示屏 | 12 |
| 屏线 | 5 |
| 键盘组件 | 5 |
| 光电组件 | 5 |
| 整机 | 20 |
| 笔记本 | 整机 | 8 |
| 外设 | 加热组件 | 5 |
| 主板 | 5 |
| 电源板 | 5 |
| 加热膜 | 5 |
| 传感器 | 5 |
| 电源板 | 5 |
| 激光器 | 5 |
| 搓纸轮 | 5 |
| 转动齿轮 | 5 |
| 分离片 | 5 |
| 导纸器 | 5 |
| 齿轮支架 | 5 |
| 扫描头 | 5 |
| 转印组件 | 5 |
| 打印头 | 5 |
| 光栅 | 5 |
| 主电机 | 5 |
| 整机-喷墨打印机 | 3 |
| 整机-激光打印机 | 10 |
| 整机-针式打印机 | 2 |
| 整机-标签打印机 | 5 |

**4、基础软件维护、协助网络及安全维护服务**

**（1）服务内容**

服务商需要负责电脑各类系统软件、工具及应用软件（含办公软件及医院应用软件）、驱动程序等安装、配置、升级与维护服务，需要负责简单路由器与交换机故障检测及处理；包括网络拓扑梳理、网络及设备故障检测及处理；负责计算机病毒查杀、防病毒软件的安装、调试、升级、系统补丁等；并确保用户数据安全及硬盘数据的收复。服务商需要负责提供广东省人民医院安排的专项运维服务工作，突发应急支持工作。

1）软件维护服务：

服务商向医院提供软件维护服务：

①信息前台设备操作系统及办公软件、工具软件、驱动程序的安装、配置、调试、升级、卸载及故障修复等维护；

②信息前台设备安全软件安装检测、风险清除、预防设置及版本升级等维护；

③配合信息前台设备用户进行信息数据的备份、迁移及修复等；

④医院业务应用系统终端环境的安装、配置、调试及故障修复等；

⑤信息前台设备应用知识咨询，包括讲解、指导、示范等辅助服务；

⑥经广东省人民医院安排的其他信息前台维护操作。

2）协助前端网络维护服务：

服务商向医院提供网络维护服务：

①基础路由器与交换机故障检测及处理；

②协助网络网络及设备故障检测及处理；

③根据广东省人民医院防病毒工作要求，对终端信息设备进行病毒查杀、防病毒软件的安装、调试、升级、系统补丁等；

④协助硬盘数据修复。

3）广东省人民医院安排的专项服务，突发应急支持工作等。

**（2）服务指标及要求**

1. 现场维护技术工程师必须大专或以上学历毕业，具有3年或以上信息前台运维工作经验，同时要通过计算机厂商的培训认证，具备解决计算机操作系统、软件、桌面网路、病毒等故障的解决能力；
2. 故障响应时间在5分钟内，解决问题要求在0.5小时内，故障解决率100%，服务满意度要达到85%以上；
3. 现场服务要求统一的工作服饰，态度要友好、耐心，沟通良好；
4. 要求遵从ITSS运维服务标准提供服务质量；
5. 要求及时关注网络安全风险，遇到重大网络安全或病毒感染时必须及时向广东省人民医院反馈，并具备技术支援队伍，积极配合广东省人民医院展开应急处理。
6. 承诺做到不透露客户的任何资料，并具有完善的措施保证用户数据不泄密：

**5、预防性巡检服务**

**（1）服务内容及要求**

服务商需要为广东省人民医院的信息前台设备开展定期巡检服务，以降低设备硬件故障发生率，同时对所有设备进行分类并登记在册，建立维保设备服务档案，包括设备验机，设备软、硬件配置信息登记，设备使用信息登记，粘贴服务标签等；

1）定时巡查：每天安排对门诊自助设备、公共区域显示大屏进行巡检，每天早上，将安排固定人员对重要科室进行巡检，保证临床科室上班开机即进入正常工作状态；

2）运维服务起始第一个月内，服务商需开展第一次初始巡检服务；并在服务期每半年至少开展一次巡检工作；

3）服务商需要提供详尽的巡检服务内容、流程及方案；

4）每个月定期提供设备清洁、保养、检修，将故障防患于未然。确保设备始终处于良好工作状态。

**6、打印耗材配送供应服务**

**（1）服务内容**

服务商必须根据广东省人民医院各用户科室的打印耗材使用需要，及时、按质按量地提供打印耗材的配送和回收服务。包括各种打印设备耗材的集中采购，并配送到各业务科室用户；登记耗材申领、耗材残值的回收等各项服务工作。

**（2）服务指标及要求**

1）服务商须确保所提供的货物必须是满足需求内容中的附件1《打印耗材品规详细清单》内要求,保证提供质量相当、品种齐全的均为正规的厂家生产的全新、合格以上、无侵权货品，符合国家有关质量、包装和保修标准, 有使用有效期的货品其剩余有效期不得少于标注有效期的80%，且包配送，如因市场流通问题确实需要变更的，应事先书面申请，并经广东省人民医院同意后方可改变。

2）广东省人民医院发现服务商所供物品有质量问题，服务商必须无条件退货或更换商品并立即重新供货，确保打印质量，不得以任何理由推迟。

3）广东省人民医院发出用货指令后，服务商必须及时供货，对于一般商品，广东省人民医院当天发出用货指令后，第二天将商品送达指定地点。特殊情况需要加急的双方协商急送时间。由于服务商拖沓造成广东省人民医院利益受损的，广东省人民医院有权要求服务商赔偿。

4）服务商应提供备货，以应付急需。

5）广东省人民医院根据自身的需求，有权终止、增加或变更某类商品使用。

**7、电脑及其配套打印机租赁供应服务**

**（1）服务内容**

1）服务商必须要配合广东省人民医院的信息设备配置计划，及时按配置要求提供全新的设备租赁服务。

2）合同期间,服务商负责提供广东省人民医院自有信息前台设备、已租赁信息前台设备的维护和供应耗材（按实际数结算），其中广东省人民医院原已租赁设备需由本次服务商负责转租后提供给广东省人民医院继续使用，以保障广东省人民医院信息前台运维服务的和信息桌面设备使用的延续性。

3）广东省人民医院将会根据自身的业务发展情况，每年按新增或报废计划，为各业务科室提供新电脑（台式、笔记本、一体机）以及新外设（打印机、显示器、键盘、鼠标、扫描枪、读卡器）的配置工作，服务商必须要配合广东省人民医院的配置计划，及时按配置要求提供全新的设备租赁服务。广东省人民医院无需自行购买这部分设备；

4）广东省人民医院原项目租赁信息设备有电脑（台式、笔记本、一体机、PDA）以及外设（打印机含在用各种型号的打印机以及机柜式高速行式打印机、显示器、键盘、鼠标、扫描枪、读卡器）的配置工作，产权是属于服务商的产权，属于服务外包。

5）广东省人民医院原有电脑（台式、笔记本、一体机）以及外设（打印机含在用各种型号的打印机以及机柜式高速行式打印机、显示器、键盘、鼠标、扫描枪、读卡器、PDA）产权仍旧是属于广东省人民医院的产权，只是服务外包，广东省人民医院原有设备与由服务商提供新机器按不同的标准进行计费；

6）质保期内：更换配件的由原厂提供，其他的由服务商负责。

7）过质保期的：服务商提供服务及更换配件。

8）特殊情况不在合同范围内购买的信息设备及配件，按实际情况结算。

9）租赁信息设备使用满5年必须更换，如果年限不够5年但反复维修（每月内三次以上同样故障）故障不能消除且影响业务工作的，必须更换，若设备是属于广东省人民医院产权的，按广东省人民医院信息设备报废相关规定办理报废手续后更换。

10）新增或报废后更换的电脑或打印机按双方协定的每月每台固定费用收费。

11）数据保密及安全要求：电脑维修、更换、报废或送出医院作为其他用途时，必须将涉密的硬盘取出，将秘密信息删除或按用户要求处理数据后删除。

**（2）服务指标及要求**

1）装配时间：广东省人民医院发出装配指令后15天内完成装配；

2）常备库存：电脑20套，打印机20台；

3）设备要求：必须是全新设备

4）新增或更换各种设备的配置及要求详见需求内容中的附件2：《租赁电脑配置及打印机配置参数》。每隔半年，双方在价格不变的情况下，协商调整或升级各种设备的配置参数及要求。

**8、集中打印设备租赁业务服务**

**（1）服务内容:**

广东省人民医院的集中打印设备租赁业务将包括彩色打印、黑白打印、高速行打印等业务内容，服务商需要根据广东省人民医院的业务需求提供设备的租赁、设备维护、计费统计等服务内容，广东省人民医院将按打印页数与服务商进行结算。

1）打印机设备清单：

①A3激光彩色复合机：

a.20至30页/分钟彩色数码多功能一体机（项目初期需配置12台）（参考的型号为：柯尼卡美能达BH C224\C284\C281\C308\C364\C300i）；

②A3黑白激光打印机（项目初期共需配置1台）(参考的型号为：惠普HP 9050DN)

③A4黑白打印机或多功能一体机（项目初期共需配置9台）(参考的型号为：惠普HP 3015DN\HP 401D)

**2)打印业务量：**

每月大致印量：彩色约80000页，黑白约120000页，高速行打每月印量约200000页,各型号对应打印机大致打印量详见下表（注意：上述打印业务量仅为预计数量，不作承诺）。

集中打印机租赁（请根据此表格式整理各类报价）：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备类别 | 参考的设备品牌、型号 | 预计打印数量（张/年） | 单张收费限价（元/张） | | | |
| A3 | | A4 | |
| 不含纸张 | 含纸张 | 不含纸张 | 含纸张 |
| 1 | A3彩色复合机 | 柯尼卡美能达 | 1377032 |  |  |  |  |
| BH C224 |
| BH C284 |
| 2 | A4彩色打印机 | 柯尼卡美能达 | 4115 |  |  |  |  |
| BH 423 |
| 3 | A3激光打印机 | 惠普 | 510832 |  |  |  |  |
| HP 9050DN |
| 4 | A4黑白打印机或多功能体机 | 惠普 | 1415261 |  |  |  |  |
| HP 3015DN |
| HP 401DN |

说明：

1、上表中的数量是参考往年的结算数量及预计以后业务发展估算的数量，最终数量按实际打印纸张数量结算。

2、上表中涉及的品牌仅为参考品牌，服务商可提供同档次或更优的产品提供参加响应。

**（2）服务指标及要求**

**1）设备配置要求**

1. A3激光彩色复合机（项目初期共配置12台）
2. 功能：彩色复印、彩色网络打印、彩色扫描；
3. 自动双面送稿器、双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言，2G内存，彩色液晶触摸屏幕，可以在屏幕上一键式转换中英文操作语言；
4. 打印及复印速度：不低于22页/min；
5. 扫描速度：80页/分钟；
6. 打印分辨率：1800dpi×600dpi；
7. 扫描分辨率：最大600dpi×600dpi；
8. 扫描方式：扫描至电子邮件信箱、机密信箱、PC/服务器。
9. A3激光黑白打印机（项目初期共配置1台）
10. 功能：网络打印；
11. 配置：双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言；
12. 打印速度：不低于50页/min；
13. 打印分辨率：600dpi×600dpi；
14. 内存：128M
15. A4激光黑白打印机（项目初期共配置9台）
16. 功能：网络打印;
17. 配置：双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言;
18. 打印速度：不低于33页/min
19. 内存：96M以上

**2）纸张要求：**

需提供A4优质纸张品牌纸张（Double A、金丝雀或欧迪五星），规格为 80克。

**9、网络零星布线服务**

服务商向医院范围内提供网络零星布线服务，根据广东省人民医院提出网络零星布线需求进行提供服务。

**10、专项服务**

（1）配合信息设备盘点服务：

服务商需共同参与广东省人民医院信息设备盘点工作。服务商每年派至少3人共同参与广东省人民医院信息设备盘点工作，包括但不限于计算机、打印机、LED屏、PDA、扫描枪、自助设备、大型显示屏、网络设备（无线AP、交换机等）、服务器、存储等设备。

（2）科室搬迁设备配置服务：

服务商向医院提供由于科室搬迁后设备配置服务。

当医院有科室因装修、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。

（3）全院信息前台设备清洁服务：

服务商每年11-12月，提供至少3人对全院所有信息设备进行清洁服务，包括键盘、主机、显示器、打印机等设备。清洁后需所在科室用户签名，除用户要求无需清洁外，其它设备需全部清洁。

（4）协助信息管理处其他信息前台相关工作。

1. **突发应急支持工作服务**

听从我院指挥调度，配合我院突发事件医疗救援、应急支持工作

**六、其他服务标准及要求：**

1.要求用信息化手段管理日常报障及调度等工作，并根据广东省人民医院要求提供相关统计信息和数据。

2.定点监控：将根据临床科室的工作性质，根据服务级别，进行定点的服务水平监控；

3.用户回访、满意度调查：每月一次进行主动上门回访，了解并检查客户网络与终端使用情况、打印机租赁情况、打印耗材配送情况等，由广东省人民医院做好充分评估，给出满意度调查情况表及改进措施。

**七、项目商务要求**

**1、付款方式**

**按月提供对帐清单及按季度结算方式：**

（1）按每季结算维护费用的结算依据：

1）维护服务记录（含用户回访、满意度调查）

每季度结算服务费要与每季度“信息前台项目服务评价指标（附件四）”进行挂钩支付，每个季度向服务科室进行满意度调查，每季度服务费是根据上一个季度调查的“信息前台项目服务评价指标”进行扣减后作为结算依据之一。季度服务综合满意度调查具体的分值如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 满意度级别 | 满意度分段（分） | 每季度扣款 |
| 一级 | 85分（含）～以上 | 不扣款 |
| 二级 | 75分（含）～85分以下 | 当季度结算价的10% |
| 三级 | 60分（含）～75以下 | 当季度结算价的30% |
| 四级 | 60分以下 | 当季度结算价的50% |

2）按量结算部分：

①每月总账清单（含：1）维护或新增电脑、打印机台数；2）集中打印租赁耗材上月实际用量）要在下月10日前交给广东省人民医院（如1月份的账单就应该在2月10日前交给广东省人民医院）进行对账审定。

②服务款项按季度办理结算，广东省人民医院确认无误后服务商再开发票给广东省人民医院。广东省人民医院收到服务商有效等额发票后，以支票或转帐付款方式支付服务款给服务商。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 每月结算清单项目 | | | |
| 项目名称 | 数量 | 单价 | 金额 |
| 一、固定项目： |  |  |  |
| 1、桌面PC、叫号屏、显示大屏等及相关配套服务费 |  |  |  |
| 2、打印机（含打印耗材）服务费 |  |  |  |
| 3、新增网点（包干,每月：400个/12个月) |  |  |  |
| 二、原项目项目： |  |  |  |
| 1、原新增电脑 |  |  |  |
| 2、原新增打印机 |  |  |  |
| 三、每月按实结算项目 |  |  |  |
| 1、新增电脑 |  |  |  |
| 2、新增打印机 |  |  |  |
| 3、集中打印租赁耗材上月实际用量 |  |  |  |
| 四、每季按实结算项目 |  |  |  |
| 1、服务综合满意度调查分值 |  |  |  |
| 合计 |  |  |  |

③结算方式

A、桌面PC、叫号屏、显示大屏等、打印机（含打印耗材）以及零星布线（包干）的结算方式：最终数量以由服务商与广东省人民医院双方签订合同后盘点数据及实际发生数量为准，按实结算

B、打印机租赁的结算方式：结算价=单张收费标准×综合折扣率×实际打印纸张数量

**附件1《打印耗材品规详细清单》**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **规格** | **品牌型号** |
| 墨盒(惠普) | \*46(彩色) | 图美诺 |
| 墨盒(惠普) | \*46(黑色) | 格之格 |
| 墨盒(惠普) | \*46(黑色) | 图美诺 |
| 墨盒(佳能) | \*850墨盒(佳能) | 原装 |
| 墨盒(佳能)\*851BK | \*851BK墨盒(佳能) | 原装 |
| 爱普生墨水 | 004黑色 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | 004红色 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | 004黄色 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | 004蓝色 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | 004青色 | 格之格 |
| 碳带 | 105MM\*70M | 原装 |
| 色带芯 | 1600K | 格之格 |
| 色带芯（天威） | 1600K | 天威 |
| 爱普生色带芯 | 1600K | 格之格 |
| 墨盒 EPSON | 1881 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | 1881黑色 | 原装 |
| 惠普粉盒 | 410A | 原装 |
| 惠普粉盒 | 411A | 原装 |
| 惠普粉盒 | 412A | 原装 |
| 惠普粉盒 | 413A | 原装 |
| 墨盒(惠普) | 46(彩色) | 原装 |
| 墨盒(惠普) | 46(黑色) | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 图美诺 |
| 墨盒(HP)HP Ultra 2029 | 46彩色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒 | 46彩色 | 科思特 |
| 惠普墨盒 | 46黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46黑色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒（HP Deskjet Ink Advantage 2020hc） | 46黑色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒 | 46黑色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒 | 46黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 46黑色 | 图美诺 |
| 爱普生色带架 | 590K | 格之格 |
| 色带架 | 590K | 格之格 |
| 色带架（天威） | 590K | 格之格 |
| 色带芯 | 590K | 格之格 |
| 色带架 | 630k | 格之格 |
| 630K色带架 | 630K | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 703彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 703黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 803彩色 | 原装 |
| 得实色带架 | 80D-1 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 815黑色 | 原装 |
| 佳能墨盒canon ip8700 PGBK | 850BK黑色 | 原装 |
| 墨盒(佳能) | 850PGBK | 原装 |
| 墨盒(佳能) | 850黑色 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851BK黑色 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851C | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851C青色 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851GY | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851GY灰色 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851M | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851M品红色 | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851Y | 原装 |
| 佳能墨盒 | 851Y黄色 | 原装 |
| 佳能墨盒canon ip8700 Y | 851Y黄色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 860黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 920红色 | 原装 |
| 墨盒(HP)HP7110 | 932黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 932黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 932黑色墨盒 | 格之格 |
| 墨盒(惠普)HP 7110 | 933红色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 933红色 | 格之格 |
| 粉盒(惠普)7110红色墨盒 | 933红色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 933红色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 933红色 | 格之格 |
| 墨盒(HP) | 933黄 | 格之格 |
| 墨盒(惠普)HP 7110 | 933黄色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 933黄色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 933黄色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 933蓝色 | 格之格 |
| 惠普墨盒7110蓝色墨盒 | 933蓝色 | 格之格 |
| 惠普墨水 | 933蓝色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 933青色 | 原装 |
| 墨盒(HP) | 933青色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 950黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955XLBK黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955红色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955红色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955红色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955红色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955黄色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955黄色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955蓝色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955蓝色墨盒 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | 955青色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | 955青色 | 格之格 |
| 碳带 | B1100-105X300(OUT) | 原装 |
| 碳带 | B1100-110\*70 | 原装 |
| 碳带 | B1100-110\*70(OUT) | 原装 |
| 碳带 | B1100-90\*70(OUT) | 原装 |
| 惠普粉盒 | CE410A | 原装 |
| 惠普粉盒 | ce411 | 原装 |
| 惠普粉盒 | CE411A | 原装 |
| 惠普粉盒 | CE412A | 原装 |
| 惠普粉盒 | CE413A | 原装 |
| 惠普硒鼓 | CF360 | 原装 |
| 惠普硒鼓（原装） | CF360A黑色 | 原装 |
| 惠普硒鼓 | CF361 | 原装 |
| 惠普硒鼓（原装） | CF361A青色 | 原装 |
| 惠普硒鼓 | CF362 | 原装 |
| 惠普硒鼓（原装） | CF362A黄色 | 原装 |
| 惠普硒鼓 | CF363 | 原装 |
| 惠普硒鼓（原装） | CF363A品红色 | 原装 |
| 色带架（实达） | CT5400II | 天威 |
| 色带架（实达） | CT5400II | 原装 |
| 色带架（得实） | DS-610 | 原装 |
| 格之格色带架(TM-U220PD针式小票打印机) | ERC-38 | 格之格 |
| 佳能墨盒 | GL-890黑色 | 格之格 |
| 佳能墨盒 | GL-890红色 | 格之格 |
| 佳能墨盒 | GL-890黄色 | 格之格 |
| 佳能墨盒 | GL-890蓝色 | 格之格 |
| 墨盒 | HP 803黑色 | 原装 |
| 硒鼓 | HP410A | 原装 |
| 墨盒 | HP46彩色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | HP46彩色 | 图美诺 |
| 惠普墨盒 | HP46黑色 | 图美诺 |
| 墨盒(佳能) | hp46黑色 | 图美诺 |
| 墨盒 | HP703彩色 | 原装 |
| 墨盒 | HP703黑色 | 原装 |
| 墨盒 | hp803（彩色） | 原装 |
| 墨盒 | HP803(黑色) | 原装 |
| 惠普墨盒 | hp803BK黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | hp803C彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP803S黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP803XLBK | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP803XLC | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP803彩色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP803黑色 | 原装 |
| 墨盒 | hp803黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP950黑色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | HP951红色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | HP951黄色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | HP951蓝色 | 格之格 |
| 惠普墨盒 | HP955黑色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP955红色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP955黄色 | 原装 |
| 惠普墨盒 | HP955青色 | 原装 |
| 映美墨盒 | IP-800 | 原装 |
| 映美墨盒IP800+ | IP800+ | 原装 |
| 映美墨盒 | ip800+ | 原装 |
| 色带(日立) | KD450 70m | 原装 |
| 热转印色带B1100-110\*70（OUT） | KX-FA57E | 原装 |
| 色带架(爱普生) | LQ-520K | 格之格 |
| 手持机碳带 | MD-KJSC12YW | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T1091 | 格之格 |
| 墨盒 EPSON | T1091 BK | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T1093 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T1881 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | T1881 | 格之格 |
| 墨盒(黑色)爱普生WF-7111 | T1881 | 格之格 |
| 墨盒(HP) | T1882 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | T1882 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | T1882 | 格之格 |
| 墨盒 爱普生WF-7111蓝 | T1882 | 格之格 |
| 爱普生墨盒(爱普生WF-7111蓝) | t1882 | 格之格 |
| 墨盒(epson) | T1882蓝色 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T1882青色 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | T1883 | 格之格 |
| 爱普生墨盒(彩色) | T1883 | 格之格 |
| 爱普生墨盒(彩色)WF-7111红色 | T1883 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T1884 | 格之格 |
| 爱普生墨水T6721 | T6721 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | T6722 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | T6723 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | T6724 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | T6741 | 原装 |
| 墨盒爱普生L805 黑色BK | T6741 | 格之格 |
| 墨盒（格之格） | T6741 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | t6741黑色 | 格之格 |
| 墨水(爱普生) | T6741黑色 | 原装 |
| 墨盒（格之格） | T6742 | 格之格 |
| 墨水(爱普生) | t6742青色 | 原装 |
| 墨盒爱普生L805 M | T6743 | 格之格 |
| 爱普生墨水 | T6743 | 原装 |
| 墨盒（格之格） | T6746淡红色 | 格之格 |
| 墨水(爱普生) | T6746淡洋红色 | 原装 |
| 墨盒（格之格） | T674黄色 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | W1881 | 格之格 |
| 墨盒 | 爱普生T1882 | 原装 |
| 墨盒 | 爱普生T1882 | 原装 |
| 墨盒 爱普生WF-7111 | 爱普生T1882墨盒 | 格之格 |
| 爱普生墨盒 | 爱普生墨盒T1881 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | 爱普生墨盒T1882 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | 爱普生墨盒T1883 | 原装 |
| 爱普生墨盒 | 爱普生墨盒T1884 | 原装 |
| 色带架（得实） | 得实80d-1 | 原装 |
| 色带架(大正) | 得实80D-3 | 原装 |
| 墨盒 | 惠普46彩色 | 图美诺 |
| 热转印碳带 | D110C-60\*300M | 原装 |
| 硒鼓 | CE323A | 菁彩 |
| 硒鼓 | 228X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 228X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 2612X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 277A | 菁彩 |
| 硒鼓 | 280X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 280X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 280X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 287A | 菁彩 |
| 硒鼓 | 388X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 505X | 菁彩 |
| 硒鼓 | 5949A | 菁彩 |
| 硒鼓 | 5949A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB530A黑色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB531A蓝色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB532A黄色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB533A红色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB540 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB541 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CB543 | 菁彩 |
| 硒鼓 | ce320 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE320黑色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE321 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE321青色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE322 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE322黄色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE323 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE323红色 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE410A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE411A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE412A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE413A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CE413A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF228X | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF277A | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF360A（高配版） | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF360A（高配版） | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF361A（高配版） | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF362A（高配版） | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF363A（高配版） | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF400 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF401 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF402 | 菁彩 |
| 硒鼓 | CF403 | 菁彩 |

**附件2：《****租赁电脑配置及打印机配置参数》**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备分类** | **设备类别** | **设备品牌参考** | **配置参数** |
| 1 | PC电脑 | PC电脑 | HP、联想、Dell | CPU：I5 8500或以上 内存：16GB /DDR4 2400或以上 硬盘：500SSD/SATA2或以上 芯片组：Intel H81或以上 集成HD显卡，带DVI双接口，支持双屏显示/ 显示显示器：≥21.5"LCD，VGA接口/ 主板集成千兆网卡 USB键盘鼠标套件 |
| 2 | 显示器 | 21.5-27寸显示屏 | 惠普、戴尔、飞利浦 | IPS技术，屏幕比例16:9，最佳分辨率≥2560x1440，刷新率≥60HZ，响应时间≤5ms，亮度≥350cd/m2，可视角度≥178/178 |
| 3 | 打印机 | A4黑白激光打印机 | HP、EPSON、CANON | 处理器：≥600MHz；内存≥128MB;A4；黑白；打印速度≥22页/分钟；≥600 x 600 dpi；≥150页进纸盒。 |
| 4 | A4、A3彩色激光打印机 | HP、EPSON、CANON | A4幅面，最高分辨率≥600x600dpi，内存≥128MB DDR,打印速度≥16页/分钟；≥150页进纸盒 |
| 5 | A3喷墨打印机(6色) | EPSON、 HP、 CANON | 打印幅面为：A3。 6色墨盒，喷头配置 黑色墨头喷嘴90个，彩色墨头喷嘴90个\*5色（青色、洋红色、黄色、淡青色、淡洋红色），缓存64KB，分辨率是≥5760×1440dpi，打印机速度：≥30张/分钟，黑白彩色同速，30ppm。 |
| 6 | A4喷墨打印机(4色) | EPSON、 HP、 CANON  映美 | 打印幅面为：A4。 4色墨盒，喷头配置 黑色墨头喷嘴90个，彩色墨头喷嘴90个\*5色（青色、洋红色、黄色、淡青色、淡洋红色），缓存 64KB，分辨率是≥5760×1440dpi，打印机速度：≥30张/分钟，黑白彩色同速，≥30ppm。 |
| 7 | A4、A3针式打印机 | 得实、EPSON、 映美 | 打印针数范围(针)：24－50；  最高分辨率(dpi)：≥360； 打印速度：≥188字/秒，  打印宽度(mm)单页：76.2-254，连续纸：76.2-270。 |
| 8 | 标签打印机 | 得实、斑马、EPSON、 | 分辨率≥203dpi(8点/毫米)，内存≥8M，打印宽度109毫米，打印长度990毫米，打印速度≥127毫米/秒 |
| 9 | 药物标签打印机 | 斑马、TSC、立象 | 分辨率≥203 dpi (8 点/毫米) ，内存≥8M，打印宽度109毫米，打印长度990毫米，打印速度≥127毫米/秒 |
| 10 | 票据打印机 | EPSON、得力、斑马 | 打印方式：24针窄行针式打印机  复印能力：7份（1份原件+6份拷贝）  缓冲区：128K。接口（标准）：IEEE-1284双向并行接口，USB接口  打印头寿命：4亿次/针  平均无故障时间：≥25,000小时  打印总量：≥4,000万行（打印头除外） |

**附件3：集中打印机租赁要求：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备分类** | **设备类别** | **设备品牌参考** | **配置参数** |
| 1 | 复合机 | A3激光彩色复合机 | 惠普、柯尼卡美能达、EPSON | 功能：彩色复印、彩色网络打印、彩色扫描；  自动双面送稿器、双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言，2G内存，彩色液晶触摸屏幕，可以在屏幕上一键式转换中英文操作语言；  打印及复印速度：不低于22页/min；  扫描速度：80页/分钟；  打印分辨率：1800dpi×600dpi；  扫描分辨率：最大600dpi×600dpi；  扫描方式：扫描至电子邮件信箱、机密信箱、PC/服务器。 |
| 2 | 打印机 | A3激光黑白打印机 | 惠普、柯尼卡美能达、EPSON | 功能：网络打印；  配置：双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言；  打印速度：不低于50页/min；  打印分辨率：600dpi×600dpi；  内存：128M |
| 3 | 打印机 | A4激光黑白打印机 | 惠普、柯尼卡美能达 | 功能：网络打印;  配置：双面器、纸盒、旁路纸盘,PCL和PS打印语言;  打印速度：不低于33页/min  内存：96M以上 |

注：

1、上表中涉及的品牌仅为参考品牌，服务商可提供同档次或更优的产品提供参加响应。

2、服务商应在投标文件中提供租赁给采购人的各个设备及打印耗材清单、集中打印机的纸张报价。（应包括产地品牌、型号等内容）

**附件4：信息前台项目服务评价指标**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **信息前台项目服务评价指标体系** | | | |
| **评价维度** | **评价指标** | **权重 (100分)** | **考核办法** |
| 1、用户满意度（80分） | 1.1 用户满意度问卷调查的总体满意度指标 | 80 | 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）达80%（含80%） ，得80分 |
| 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）达75%（含75%）-80% ，得75分 |
| 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）达70%（含70%）-75% ，得70分 |
| 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）达65%（含65%）-70% ，得60分 |
| 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）达60%（含60%）-65% ，得50分 |
| 总体满意度（即满意、非常满意合计占比）低于50%，本项不得分 |
| 2、人员管理（20分） | 2.1 人员管理 | 10 | 乙方需按照甲方要求提供具备专业技能的运维人员驻场进行运维服务，并按照甲方要求进行现场管理。 乙方备案驻场人员如违反甲方现场管理规定（例如旷工，不准时到岗、不穿有标明PCI的工作服上岗、着装不整齐等情况），由甲方不定时抽查，每发生一次扣2分，最多扣10分。 |
| 2.2 人员结构 | 10 | 乙方提供运维服务的团队中需包括管理岗、技术支持岗、服务台岗，并且乙方需将人员结构名单提供甲方备查，如人员发生变动需至少提早一个月告知甲方。 乙方不按时告知甲方运维团队人员变动的，每次扣5分，最多扣10分。 |
| 3、加分项目 | 3.1 积极协助甲方处理突发事件 | / | 乙方主动积极提供解决方案并协助故障处理。经甲方确认后，每次加5分。 |
| 3.2 主动发现风险并解决 | / | 主动发现风险并解决，经甲方确认后，每次加5分。 |
| 3.3积极实现政策性紧急事件 | / | 乙方积极加班加点实现甲方的紧急事件（如系统上线系统版本更换，或者如非典突发事件；或者类似医院重大事故导致紧急事件），经甲方确认后，每次加5分。 |
| 3.4配合甲方提出的专项工作 | / | 配合甲方提出的专项工作，经甲方确认后，每次加5分。 |
| 3.5服务PDCA | / | 根据服务过程或结果，给出可实施的PDCA方案，经甲方确认后，每次加分5分。 |
|  |  | 注：加分项总加分不可超过20分。 |
| 5、直接扣分项目 | 5.1备机 | / | 备机、配件等，准备不足，影响甲方业务及运维，并由甲方不定时抽查备机数，查实一次扣5分。 |
| 5.2投诉单 | / | 信息管理处接收到，经用户核实的投诉单，经用户核实的投诉单，每单扣5分。 |
| 5.3申请报告处理不及时 | / | 申请报告超过5个工作日没反馈处理计划，发生一次扣5分。 |
| 5.4服务监管不到位 | / | 乙方提供运维服务过程中，因监管不到位（包括人员着装监管、工单跟进时效监管、报告反馈进度监管等）而影响甲方主管部门对外形象，发生一次扣0.5分。 |
| 5.5服务响应时间 |  | 乙方在响应维护过程中，响应时间是否与给予甲方承诺的响应时间一致。如发生未能及时响应，并由此造成用户投诉的，发生一次扣1分。 |
| 6、直接扣罚项目 | 6.1因运维操作问题导致安全事故 | / | 由于乙方运维操作问题及运维失误引发安全事故的，发生一次直接扣罚年度运维费用的10%。 |
| 6.2违反保密协议 | / | 违反保密协议，将广东省人民医院的业务数据或企业机密提供给第三方或造成用户信息泄露，根据双方签订保密协议追责处理。 |
| 考核指标结果处理 | 每季度对信息前台维护服务及信息设备租赁项目满意度调查进行评价考核评分（供应商需每季度结束后的次月15日前提交自评结果），运维年度汇总总分后、与运维年度维护费用挂钩。标准如下： （一）考核分数满分为100分；考核分数85分（含）以上，不扣减维保款项； （二）考核分数低于85分（不含），但高于75分（含），扣减当季度结算价的10%；  （三）考核考核分数低于75分（不含），但高于60分（含），扣减当季度结算价的30%；  （四）如考核分数低于60分（不含），扣减当季度结算价的50%。 | | |