# 苏州科技城医院文印外包项目需求

### 一、医院现有文印设备数量及耗材使用情况

根据医院2019年资产盘点数据，当前医院文印设备942台，考虑到部分新增或个别未统计计入的，按照980台设备进行预估（含复印机），各类型设备数量统计如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备类型** | **2019年****统计数据** | **截止当前预估数量****（2020年6月）** |
| 黑白激光打印机 | 179 | 186 |
| 黑白喷墨打印机 | 230 | 240 |
| 黑白激光一体机 | 19 | 20 |
| 彩色喷墨打印机 | 131 | 136 |
| 彩色喷墨一体机 | 12 | 12 |
| 彩色激光一体机 | 1 | 1 |
| 条码标签打印机 | 245 | 255 |
| 针式打印机 | 117 | 122 |
| A3黑白打印机 | 3 | 3 |
| A3黑白复印机 | 2 | 2 |
| A3彩色复印机 | 2 | 2 |
| 档案盒打印机 | 1 | 1 |
| **总计** | **942** | **980** |

2019年度耗材汇总如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **耗材类型** | **使用数量** | **采购成本小计** |
| 硒鼓 | 33 | 22182.3 |
| 粉盒 | 23 | 6500.3 |
| 墨粉 | 2 | 1328.2 |
| 墨盒 | 2479 | 799126.8 |
| 墨水 | 56 | 2910.1 |
| 色带 | 517 | 22711.0 |
| 碳带 | 50 | 2041.3 |
| 复印机粉筒 | 9 | 5633.3 |
| 打印机配件 | 38 | 11235.0 |
| **总计** | **3198** | **868035.1** |

### 二、文印外包服务需求

### 2.1 文印外包服务模式和要求：

 外包模式：将耗材供应、维修维护、日常巡检工作全部托管给外包供应商，供应商应根据医院需求提供专职驻场服务人员，并协助信息中心进行计算机维护，费用为固定金额，服务范围内无其他另行收费内容，并且综合总费用降低15%以上（每年不高于94.5万）。

|  |  |
| --- | --- |
| 设备管理 | 医院自行采购文印设备，设备选型由信息处根据使用需求进行配置，中标供应商应积极提供合理化建议；提供不少于10台全新设备作为备用机，除复印机外每种至少1台；备用机应在机身粘贴标签进行注明，设备产权归属供应商所有； |
| 人工服务 | 派驻2人驻场服务，作息时间跟随我院的上班制度，每天报到； 如遇科室搬迁、紧急项目等可免费增派技术服务人员应急； |
| 服务内容 | 收到服务请求后提供维修服务，不再加收额外费用；提供打印复印设备所需零配件，不再加收额外费用；提供打印复印设备的定期清洁养护，不再加收额外费用；协助信息处进行其他日常维护工作，听从信息处整体工作安排； |
| 服务要求 | 驻场响应时间：5-10分钟到达科室，30-60分钟内解决故障报修；超过60分钟无法解决的则立即换上备用机，待设备维修完毕后换回备用机；5\*8小时驻场，夜间提供电话值班，必要时1小时内到场； |
| 耗材管理 |  黑白耗材使用原装或国产一线品牌耗材，不得使用充粉或假冒伪劣产品； 彩色耗材使用原装正品耗材以保证打印质量；提供的打印耗材，由供应商服务人员并定时送达到科室；耗材库存管理由供应商负责，并**承诺按需不限量供应；** |
| 信息化管理平台 | 要求对于项目实施和服务过程可进行全程的信息化管理，提供运维管理平台。1、具备大屏工单状态显示，至少满足以下功能：移动端+PC端的一站式智能报修、维修日志实时查询、科室实时评价、大屏幕维修状态等功能，中标供应商需要有能力安排部署和维护。2、报修平台可直接通过微信、钉钉等APP进行扫码报修功能、能直接读取设备位置、品牌等信息等。3、报修平台能够实现全流程管理，具有设备状态管理、耗材配送记录实时查询和导出、服务人员工作量统计以及从派单、接单到完成的全流程闭环功能。 4、供应商所提供的报修平台已在实际使用、有服务数据的或自主研发者更佳。 |
| 应急服务 | 仓库备足够1个月的耗材使用量和足够备用机； 供应商应提供完备的应急服务计划； |
| 服务报告 | 每季度完成一轮对全院文印设备的详细盘点和清洁保养，并统计设备数量、耗材用量、服务情况等相关信息，提供管理报告（包括设备清单，各类问题处理，维修保养记录、改善建议等）汇报至信息中心。 |
| 结算方式 | 文印外包服务费用按季度考核结算，根据考核结果计算相应费用。 每年度服务期到期前7个工作日内，医院对本年度供应商服务情况进行满意度调研考核，如考核不合格，医院有权解除合同。 |
| 服务经验 | 供应商应具有2个及以上类似打印机维保外包服务项目经验（项目内容至少应包含耗材供应、维修维护和驻场服务）；有同等规模或以上的三级医院服务经验更佳。 |
| 技术服务能力 | 供应商应具备我院当前使用设备的品牌授权代理证书或维修站证书； 供应商服务人员应具备相关设备的维修能力证书以确保有足够的现场服务能力。 |

### 2.2项目服务要求细则

本次文印外包服务项目拟对全院打印复印设备的日常运维管理、耗材供应(硒鼓、墨盒、色带和碳带）、维修维护和日常巡检工作全部托管给外包供应商，要求提供2名专职驻场服务工程师进行24小时响应统一管理和服务。

中标供应商以提供驻场工程师、采取外包模式来实现现场打印管控，依靠专业人员对打印机进行维护管理，免费提供维护服务；以保证苏州科技城医院系统的正常、稳定运行。总体要求如下：

**1、服务内容要求**

1.1至少提供2（人）、5（天）\*8（小时）驻场服务：安排在信息处，跟随我院上下班制度。驻场期间，要求5分钟内响应科室需求，8分钟达到现场，30-60分钟修复故障，并可以适当协助信息中心其他工作。提供7\*24小时电话值班服务。

1.2设备正常使用所需一切耗材/零配件等免费提供（除纸张、标签和订书钉外）；

1.3全院文印设备经统计约942台，**由于医院的发展和调整，数量略有变化，以中标后双方共同盘点确认的最终数量为准；**设备数量在1100台以内医院不再另行支付费用。超过1100台以后（即第 1101 台开始），超过部分的费用可按照单台中标服务费均价计算（中标服务费总价÷中标台数）。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **设备类型** | **2019年****统计数据** | **备用机至少提供** |
| 黑白激光打印机 | 179 | 2 |
| 黑白喷墨打印机 | 230 | 2 |
| 黑白激光一体机 | 19 | 1 |
| 彩色喷墨打印机 | 131 | 1 |
| 彩色喷墨一体机 | 12 | 1 |
| 彩色激光一体机 | 1 | 1 |
| 条码标签打印机 | 245 | 1 |
| 针式打印机 | 117 | 1 |
| A3黑白打印机 | 3 | 0 |
| A3黑白复印机 | 2 | 0 |
| A3彩色复印机 | 2 | 0 |
| 档案盒打印机 | 1 | 0 |
| **总计** | **942** | **10** |

1.4每季度完成一轮对全院文印设备的详细盘点和清洁保养，并统计设备数量、耗材用量、服务情况等相关信息。
 1.5每月向管理部门提供管理报告（包括设备清单，各类问题处理，维修保养记录、改善建议等）。

1.6．黑白耗材使用原装或国产一线品牌耗材，不得使用充粉或假冒伪劣产品；彩色耗材使用原装正品耗材以保证打印质量；提供的打印耗材，由供应商服务人员并定时送达到科室；耗材库存管理由供应商负责，并承诺按需不限量供应。

1.7．国产一线品牌耗材是指格之格、莱盛和天威等市场占有率为前三的国产品牌耗材；供应商如提供其他品牌的耗材，需提供（具备）IS09001证书、环保资质及相关质量报告以及品牌占有率证明，并经医院同意后方可执行。

1.8．耗材打印无底灰、漏粉等情形，不接受充粉或假冒伪劣耗材，一经发现则视为供应商违约，医院有权单方面解除合同。

**2、维修维护**

2.1供应商承诺免费更换所有设备的故障部件，不再收取任何其他的相关费用，如劳务、交通费等；提供合同设备软硬件7×24小时维护。

2.2设备可使用率≥99.9%。

2.3打印/复印质量：黑白打印/复印输出结果应为实心黑线，清晰。打印整齐并校对正确，单张品质一致。彩色打印校色正确，能正常分辨。

2.4卡纸率: ＜1%。

2.5设备一次修复率≥95%。

**3、应急措施**

3.1根据设备维修所需要的备件，提供备件库存（至少满足1个月使用）;

3.2备用机：暂时无法修复的故障：60分钟内安装备用机，24小时内修复故障并换回

3.3重大故障：重要科室零配件和设备必须保证备用，杜绝重大故障发生。

**4、报价说明：**

报价总价包括：设备更换费用、耗材费用、实施服务费、常驻于甲方项目现场工作人员的工资、福利、食宿、交通、通信以及项目利润、税金以及其他交付使用前所产生的所有费用。采购人不再为本项目支付其它任何费用。超过数量的设备，按照中标价除以优惠后台数（即1100台）计算每台每月服务费。

供应商在报价时应考虑各种风险因素，相关风险因素费用包含在报价总价中。

**5、结算方式**

5.1文印运维管理服务费用按季度考核结算，根据考核结果计算相应费用。

5.2季度文印管理外包服务费用的核拨与考核成绩挂钩，详见季度考核指标注释条款：

5.3供应商应根据评分结果核算采购方应付款，按季开票，甲方在收到发票60天后付款。

**季度考核指标**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 考核人 | 得分 |
| 1 | 服务人员遵守医院作息时间（10分） | 迟到一次扣1分，早退一次扣1分，旷工1次扣3分，扣完为止。 | 信息处 |  |
| 2 | 服务人员统一着装并佩戴工牌（10分） | 发现1例扣1分，扣完为止。 | 信息处 |  |
| 3 | 库房管理规范、备品备货充足（10分） | 库房货物排列整齐、备品备货充足，每次不达标扣2分。 | 信息处 |  |
| 4 | 维修场所整洁（10分） | 维修设备、工具排列整齐有序，现场出现设备放置零乱，报废设备配件随意摆放每次扣1分。 | 信息处 |  |
| 5 | 配送明细登记（10分） | 详实准确，漏项每发现1处扣1分，扣完为止。 | 信息处 |  |
| 6 | 维修信息记录（10分） | 详实准确，漏项每发现1处扣1分，扣完为止。 | 信息处 |  |
| 7 | 服务响应及时性（20分） | 5分钟响应，8-10分钟到达现场，60分钟内解决问题，无法解决的更换备用并上报信息中心。未按标准服务导致投诉的每次扣2分，扣完为止。 | 信息处 |  |
| 9 | 维修质量服务态度（10分） | 同一故障重复维修三次或以上需上报医院/公司，因反复维修导致投诉且不上报的，每次扣2分。 | 信息处 |  |
| 10 | 月度服务报告（10分） | 次月15日前提交上月月度报告：1、耗材领用表；2、维修记录表；3、设备巡检记录等。如因供应商原因无法提供月度报告得，每次扣2分。 | 信息处 |  |
| 11 | ★全院使用满意度评价 | 每季度由院内回访中心进行服务满意度随访，满意度≥90%即为合格，满意度低于90%，高于80%，该季度服务费用按90%结算，满意度低于80%，院方有权立即权终止合同，当季度结算费用由双方协商后进行支付。年度超过3次满意度低于90%情况的，医院有权终剩余合同服务时间。 | 全院 |  |
| 12 | ★按要求提供打印设备 | 满足医院业务需求的合格设备。 | 信息处 |  |
| 13 | ★耗材质量 | 承诺提供全新正品，产品符合质量要求。包装完整、合格证全、非加粉充粉，不得以假乱真，如被发现，假一罚十。 | 信息处 |  |
| 考核项目分数 |  |
| 服务整改意见 |  |
| 考核人签字 |  | 服务工程师签字 |  |

**注：**（1）季度考核分90分（含）以上的全额支付；

（2）季度考核低于90分的，每少1分扣除季度文印管理外包服务费用的1%累计；

（3）季度考核低于80分的，视为服务不合格，医院有权要求对供应商服务质量做限期整改，连续两个季度考核不合格或限期整改未达到招标要求的，医院有权提前终止合同；

（4）★为关键核心指标，任何一项不满足要求，当季考核不合格；