**潍坊市人民医院信息化运维业务外包服务采购项目**

**征集公告**

潍坊市人民医院根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，对信息化运维业务外包服务采购项目进行市场价格等调查征集，欢迎广大符合条件的供应商积极参与。

一、联系人：潍坊市人民医院物资采购办公室

二、联系电话：0536-8192593

三、参考内容：详见附件。

四、供应商资质要求：在国内注册，具有独立承担民事责任的能力和经营许可，可提供货物和服务的法人、其他组织或自然人；具有履行服务所必需的综合实力；近三年内（本次征集公告截止日期前）在经营活动中没有重大违法、失信记录（信用中国网站）的供应商；本次征集不接受联合体。

五、征集方式：供应商将填写无误的附件报名表格（同时提交可编辑电子版一份），连同有效期内营业执照副本、税务登记证副本扫描后以邮件附件形式发送到潍坊市人民医院物资采购办公室邮箱wfrmgyszj@163.com,邮件主题为：项目名称+公司名称。

六、征集时间：2022年4月18日上午9点至4月20日下午3点（休息时间除外）。

七、符合要求的供应商，邀请函免费发至预留的邮箱，如未收到，请务必自行电话联系物资采购办公室核实。

**备注：本次征集仅作为信息化运维业务外包服务市场价格****等需求调查，不属于采购公开招标，望各供应商知悉。如有疑问，请拨打联系电话咨询。**

潍坊市人民医院物资采购办公室

2022年4月15日

**附件：参考内容**

一、运维服务范围：

1.故障响应及处理：及时响应后台办公和前台营业（生产） IT终端的各类故障（软件故障、硬件故障、服务请求）申告，并对故障设备进行专业检测，发现故障原因并解决故障。

2.终端保养与维护：定期（ 不超过一个季度）对潍坊市人民医院内的 IT终端进行针对性保养和维护。

3.线路整理与维护：网络配线间内设备和配线机柜内的清洁、养护；二层交换网络的网络设备、传输线缆、综合布线及相关设备线路维护工作，各类设备间跳线、设备末端跳线、营业台席（含自助设备）弱电线缆、信息点面板及模块、设备电源线的日常维护等。

4.设备新增与退网：各类设备出现新增、搬迁、退网时，负责操作系统及应用程序等软、硬件的安装调试工作。

5.定期巡检与诊断：制定完备的巡检计划，定期对各类后台办公和前台营业（生产） IT终端进行定期巡检，发现、记录并消除终端存在的运行隐患，对于严重隐患应及时报备潍坊市人民医院信息网络管理办公室负责人。

6.基础资料整理与保管：对各类故障的响应和处理过程、备品备件的使用情况、故障终端信息等基础资料进行记录、整理成册并按期上报潍坊市人民医院信息网络管理办公室负责人。

7.重要事项保障：重大活动或重要工作期间，为保障院内各类 IT终端的可靠、安全运行，供应商应根据潍坊市人民医院的要求，派维护人员进入现场实施现场保障服务，以确保各类终端在特殊时期正常运行。

8.配件及耗材管理：供应商在每个驻点工作站应建立备用设备以及配件库，根据潍坊市人民医院信息网络管理办公室要求和运维工作实际需要配备一定数量的配件和耗材。备件材料应登记造册，妥善存放，定期检测，规范保管领用，不得随意挪用。

9.其他：其他涉及 IT终端稳定持续运行的事项。

对潍坊市人民医院辖区内所有IT终端（二层交换之间以及二层交换以下的所有网元设备）开展运维工作，包含但不限于：台式电脑、笔记本电脑、掌上电脑、针式打印机、喷墨打印机、激光打印机、票据打印机、标签打印机、多功能一体机、数码复合机、传真机、复印机、扫描仪、投影仪、无纸化设备等终端外围设备的维护、维修工作；根据潍坊市人民医院的信息化业务、在用的信息系统，能进行电话一线处理和现场处理工作（代码维护除外）等。

全院计算机设备维修（不含维修配件）、维护（指操作系统安装及医院各大系统安装等），打印设备的维修保养、耗材的供应（硒鼓、墨盒、色带、标签纸等）全部免费提供。

常用维修辅材根据实际需要免费提供，包括常用维护工具、辅助性耗材。

二、参考数量

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 资产类型 | 明细 | 单位 | 维保数量（**暂定**） |
| 针式打印机 | 包含但不限于得实1860、1870、1930、等系列 | 台 | 307 |
| 喷墨打印机 | 包含但不限于爱普生M4011、M101、M313、M1030、佳能2780等系列打印机 | 台 | 410 |
| 黑白激光打印机、多功能一体机 | 包含但不限于惠普P1106、P1108、2055D、M1005以及佳能252DW、6230DN等系列打印机 | 台 | 681 |
| A4彩色激光打印机 | 包含但不限于爱普生L3158等系列打印机 | 台 | 11 |
| 热敏打印机 | 包含但不限于得实DL520、GK888T、888TT、ZM400等系列打印机 | 台 | 495 |
| 打印机总计 | | 台 | 1904 |
| 电脑终端 | | 台 | 2928 |

三、整机、耗材、零配件以及设备维护说明

针式打印机、喷墨打印机、A4 幅面黑白激光打印机（包含但不限于：A4 幅面黑白激光单功能打印机、A4彩色激光打印机、A4幅面黑白激光多功一体机）以及热敏打印机类型的资产类型为本次服务范围内。

针式打印机：色带芯、色带架以及设备维修所更换的全部配件费用，对于潍坊市人民医院在服务期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产 OEM 产品，且满足用户的打印质量要求；

喷墨打印机：墨水盒、打印头以及设备维修所更换的全部配件费用，对于潍坊市人民医院在服务期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产 OEM 产品，且满足用户的打印质量要求；

A4 幅面黑白激光打印机、A4彩色激光打印机和多功能一体机：硒鼓、粉盒、加粉以及设备维修所更换的全部配件费用，对于潍坊市人民医院在服务期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产 OEM 产品，且满足用户的打印质量要求；

热敏打印机：碳带、热敏纸、铜版纸以及设备维修所更换的全部配件费用，对于潍坊市人民医院在服务期内需要增加的设备或现有设备因故障、配置要求不能满足而更换的设备，由供应商提供符合要求的全新设备，且设备使用产生的耗材、配件更换费用属于本次服务范围内。配件更换要求为原厂原装产品，所提供的打印耗材允许使用国产 OEM 产品，且满足用户的打印质量要求；除此项热敏打印机用纸张以外，其他所有打印机纸张不包含在本次服务范围内。

A3 幅面的数码复合机：负责故障响应、排查、定期巡检服务。

弱电布线：单次 10个弱电节点，一个月内不超过 30 个弱电节点的，属于本次服务范围内。

四、服务资源配置

1.人员配置

根据设备资产数量，每增加120台打印设备数量配备驻场服务工程师1名，本次项目最低人员驻场数量要求为：院本部10名（后续其他分院区根据实际情况进行增加驻场人员）。本次项目运维服务对象是潍坊市人民医院的所有IT终端设备，驻场人员数量要求是最低人员配置要求，供应商应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的驻场人员增加的，属于此范围内。

2.备品备件要求

根据医院的实际业务需求，配置足量的备品备件。

五、智慧运维服务平台建设

为实现运维服务质量考核，以及收集运维服务数据，在服务期内，负责为本次项目搭建一套“IT终端运维管理及呼叫中心系统”。

六、服务考核标准

1.考核范围

考核标准适用于对供应商在服务履行期内服务业绩的月度（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务约定范围。

2.考核指标体系

考核指标从工单的满意度、处理时效、服务态度、服务质量、资产完好率、资产管理、要务保障、重要事项等维度进行综合考核。服务考核标准在实践中可根据实际需要经双方协商后进行不断的调整及优化。