**计算机类硬件维保项目**

**技术参数和配置等标准要求**

1. **项目概况：**

江油市人民医院根据医院管理、日常工作需要，拟对我院信息设备维修维护保养服务进行采购，包含：设备运行中发生损坏的配件、日常维护和保养的费用。服务费用25万元/年，服务期限：1年。

1. **维保项目清单：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目名称** | **技术指标** | **数量** |
| 1 | 计算机终端 | 台式机电脑、一体机、笔记本电脑等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥950台 |
| 2 | 打印机、复印机 | 京瓷复合机、美能达一体机、打印设备等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥320台 |
| 3 | 监控 | 音频、视频采集终端，监控平台等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥500台 |
| 4 | 一键报警 | 拓界一键报警系统等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥45套 |
| 5 | 服务器 | H3C、HP、IBM等服务器原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥55台 |
| 6 | 网络和安全设备 | H3C、锐捷等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥76台 |
| 7 | LED、拼接屏显示系统 | 海佳彩亮LED显示系统、清投视讯等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥6套 |
| 8 | 投影仪 | 夏普投影仪等原厂或原厂授权服务，原厂正品配件，包含：常规巡检、维护保养，调整移机等。 | ≥32台 |
| **注：**采购清单列举的内容为江油市人民医院主要信息设备。在本项目服务期限内，中标人工作范围：1. 上述列表所有内容。
2. 医院其它信息化临时任务(如迎检临时网络环境搭建、大型活动会场布置等)。
 |

**3、维保细则要求：**

（1）设备维保要求

①所有提供的配件均须为原厂全新合格产品，无次品、水货、假货。

②参与服务维保的机器每年均有不低于二次标准的保养工作，保证机器性能稳定。

③由于服务器及网络设备、安全设备是医院信息系统核心设备，故投标供应商须提供设备生产厂商原厂技术支撑，并提供有效原厂认证技术人员名单及联系方式(提供相关证明材料盖供应商鲜章)。

（2）服务人员要求

 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3年以上IT行业工作经验。

②驻点项目负责人和驻点维修人员需到信息科备案并统一制作工作牌，挂牌上岗。未经医院同意，不得私自撤离和随意更换工作人员。对于技术水平低、服务态度差、工作不认真、责任心不强的维护人员，在医院提出更换要求后，立即予以更换。

③维护期间，进行7\*24小时驻点服务，白班早08：00至晚18：00，必须提供不少于2名的专业维护人员，夜班晚18：00至次日早08：00必须提供不少于1名的专业维护人员。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。

④当信息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30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。

⑤必须负责全院所有电脑、打印机、监控、一键报警等信息类设备的维护维修，并保证所有设备能100%正常运行；同时要每月巡检所有设备运行情况并登记，同时将巡检记录交医院，保证所有设备的使用完好率达到100%。

（3）运维管理及文档要求

①由于采购人对市民提供7×24小时公众服务，重要级别很高；本次招标要求提供基于ITIL管理标准的IT运维服务，并帮医院建立ITSM服务管理体系，以此来优化服务流程，有效管控服务过程，具有持续改进管理措施，保证服务能力和服务质量。

②日常设备维护符合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严格将文档管理贯穿于整个维保项目全过程，文档提交及文档质量将作为医院考核的重要依据。

（4）服务质量考核要求

①为保障维保服务质量，实行月度考评办法。根据月度考核评分，实行评级管理和支付。考评分为A、B、C、D、E类，总分为100分。

A级为90分及以上，当月维保费用全额结算；

B级为80分至89分，当月维保费按90%金额结算；

C级为70分至79分，当月维保费按80%金额结算；

D级为60分至69分，当月维保费按60%金额结算；

E级为0分至59分，当月维保费按0%金额结算；

②每月对服务满意度进行考核（优、良、中、差），每出现一个中评，扣考核分0.5分；每出现一个差评，扣考核分1分。

③必须确保服务期间所有设备和系统的正常运行，按时修复故障设备，若出现投诉且经过核实为有效投诉，则每投诉一次扣考核分2分。

④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。每缺一项扣考核分1分。

⑤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，每出现一次扣考核分3分。对蓄意破坏信息系统设施或泄密的，一经查证，医院有权立即终止合同，并追究相关人员责任，导致违法的，移送司法机关处理。

 ⑥维保更换配件（产品）必须是按厂家标准配置的原装正品,具备正规合法经销渠道的，符合国家各项有关质量标准及采购质量标准的合格产品。

**(5)合同终止:**

①因中标人原因导致采购人蒙受重大经济、名誉损失的。

②中标人违反国家法律及地方政府相关规定，且情节严重的。

③月度考评中有连续两个月为C级及以下的。

④其他终止合同的情形

如发生以上情况，采购人有权要求终止合同，由此引发的一切损失、责任由中标人自行承担。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素及权重 | 分值 | 评分标准 | 说明 | 评分因素类别 |
| 1 | 报价 | 30 | 满足招标文件要求且投标价格最低的有效投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算；投标报价得分＝（评标基准价/投标报价）\*30分。 | / | 共同评分因素 |
| 2 | 项目实施方案 | 10 | 投标人根据采购内容及要求编制整个项目的实施方案（包括方案策划、服务质量目标、人员安排、保障措施、应急处理措施等）进行综合评价。每一项的内容合理、具备可行性，满足项目要求，得2分，内容不全，不能满足项目要求不得分。共5项每项2分，共计10分。 | / | 技术类评分因素 |
| 3 | 维保服务要求 | 24 | 1.设备维保要求；2.服务人员要求；3.运维管理及文档要求；4.服务质量考核要求。完全满足维保项目招标要求得24分，有一条不满足扣6分，直至本项分值扣完为止。 | / | 技术类评分因素 |
| 4 | 项目实施保证 | 30 | 1.投标人须提供医院现有设备厂家售后工程师名单(含：姓名、24小时联系电话等信息，且需生产厂家加盖鲜章确认)，每提供一个得4分，本项最多得20分。2.为保证项目实施，投标人除投入驻点技术人员外，对额外投入技术人员（需附拟投入人员清单）进行评价，每额外投入一名技术人员加2 分，本项最多得10分。 | 投标人须自行联系医院主管部门查询现有设备品牌 | 经济类评分因素 |
| 5 | 商务要求 | 6 | 投标人须提供近三年内类似项目业绩，每提供一个类似业绩得2分，本项最高得6分（须提供类似业绩合同，未提供合同则不得分）。 | / | 技术类评分因素 |