一、项目概述

1、项目名称：上海交通大学医学院附属新华医院打印租赁外包服务项目

2、服务地点：上海市杨浦区控江路1665号新华医院

3、服务期限：2025.7.1-2026.6.30

4、付款方式：

（1）维护服务年度开始至完整服务6个月后，按照医院的付款流程，甲方向乙方支付当年维护服务费的50%。

（2）本项目服务期结束后，且运维满意度达到80分以上，甲方在收到乙方开具的有效发票后，根据医院付款流程，向乙方支付本合同项目总金额50%的合同款。当满意度低于80分，甲方有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。

二、技术需求

1、打印租赁外包服务内容：

★1）本次项目采用打印租赁外包服务的模式，整合新华医院3号楼、8号楼、19号楼、22号楼、27号楼的所有打印设备添置、耗材使用与维保服务。本次项目添置的打印设备数量不得少于618台，打印设备添置以实际数量为准，如有新增设备，招标人不再承担额外费用。提供承诺函

2）租赁外包服务费用直接报项目总价，费用按每半年结算一次。所报费用须包含除纸张介质以外的打印设备添置费用、耗材使用费用、设备维修零配件费用、打印管理平台费用、驻场服务人员费用等。

3）本次项目费用已包含耗材使用费用及零配件费用，投标人须自行评估年服务期内楼栋所有打印设备的耗材使用量以及相关零配件量，往期参考数据如下（以实际情况为准）：桌面打印机年印量1800万印以内；条码打印机年消耗量按18000卷以内碳带；针式打印机年消耗量按9500根以内色带。不管实际消耗量如何，招标人只在最高结算金额内予以结算，超出部分招标人不予结算，投标人自行负担。

4）上述耗材使用量已经考虑到可能的印量增长需求，年服务期内，投标人所报价之年服务费用金额为采购人最高结算金额。不管实际消耗量如何，招标人只在最高结算金额内予以结算，超出部分招标人不予结算，投标人自行负担。

★5）本次项目须提供品牌对应型号原装正品打印耗材及配件。（提供承诺函）

6）至少设置专职项目经理一名，与医院对接，在人员配置中注明：至少设24小时可接听的工作电话一部，提供电话号码。

7）至少设置专职商务主管和商务助理各一名，协调各种物资、货源，发货及配送。

8）至少设置项目紧急事故组组长一名，负责项目出现紧急事件的协调处理。

★9）至少设置维修主管一名，每周在医院时间不少于3天，每天工作时间8小时，针对驻场服务工程师的纪律、服务规范、备机耗材的库存管理等进行统一管理。

★10）投标人须另提供至少3位以上（含3位）的驻场服务工程师实施全时段驻场服务，要求具备打印机及相关终端设备的维护经验，熟悉医院打印机设备维护流程，保持主动积极的工作态度，短时间内熟悉各个科室地理位置，能快速到达现场，对故障的解决不拖延。

11）驻场服务标准为每周7\*8小时驻场服务，周一到周日提供标准服务时间 8：30-17：30，同时包含以上时间之外的应急驻场服务以及7\*24小时的技术响应支持。

12）故障服务响应时间要求普通故障在接到报修通知后，具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应不大于15分钟；紧急故障在接到报修通知后，具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间白天应不大于10分钟，夜间60分钟内到达现场。其余最长时间不得超过60分钟到达现场，特殊情况须根据实际情况到达。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 故障服务响应时间 | | | |
| 普通故障 | 硬件故障 | 卡纸、走纸不畅、电源连接等 | 15分钟内 |
| 软件故障 | 驱动程序缺失、系统设置问题 | 15分钟内 |
| 网络故障 | 共享连接问题、网络连接问题 | 15分钟内 |
| 其他故障 | 不进纸、进多纸、打印不清晰、打印输出空白纸等 | 15分钟内 |
| 紧急故障 | 一般为特殊情况打印报修，如夜间急诊、科室紧急打印任务等情况，打印过程中出现打印故障导致不能打印，急需故障处理 | | 白天10分钟内  夜间60分钟内 |
|  |

13）驻场人员须统计院区打印设备进出库台账，详细记录设备信息，并做好报修维修记录以及配件及消耗品的进出库台账。耗材使用量按如下预估标准核算：桌面打印机年印量1800万印以内；条码打印机年消耗量按18000卷以内碳带核计；针式打印机年消耗量按9500根以内色带核计

14）驻场服务人员须提供打印机报修处理和耗材发放等相关工作的周报和月报。

15）投标人须提供本项目的应急备机、耗材及配件的备货及管理方案。

16）驻场人员须每个季度进行一次打印机及相关设备的专项维修技能测试考核。

18）驻场服务主要内容为：设备更新安装调试，设备维护保养，设备故障维修、零配件更换，耗材配送安装，定期设备巡检以及现场耗材配件库存管理，工作流程记录、整理、汇报等。

19）驻场服务须包含配合医院对全院的资产盘点工作，并整理汇总数据及条码粘贴，落实固定资产的具体位置、设备状态。

20）投标人须对全院所使用的打印机每年提供至少1次巡检工作，每次巡检应提供巡检报告，并根据巡检报告内反映的情况拿出解决方案。每年对新华医院所使用的打印机提供至少1次保养工作。

21）投标人须提供本项目的应急备机、耗材及配件的备货及管理方案，保证修复速度和修复率，保持报修科室的流畅运转。

22）投标人须提供以招标人所要求的便捷性、及时性、规范性要求为基础的完善的设备更新机制、驻场服务制度、耗材配送流程、服务监督管理机制等规范性制度。

2、设备名称及技术需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 品名 | 技术参数 | 数量 | 是否提供制造厂家授权 |
| 1. 桌面黑白打印机 | 1. 打印速度：≥18页/分钟； 2. 首页输出时间：≤10秒； 3. 打印分辨率≥600×600dpi； 4. 纸盒容量≥100页 5. 月打印负荷量 ≥5000页 6. 接口：高速USB2.0或更优 | 282 | 是 |
| 1. 桌面黑白一体机 | 1. 打印速度：≥24页/分钟；   b）首页输出时间：≤10秒；  c) ▲打印分辨率≥1200×1200dpi；  d) 纸盒容量≥500页  e) 月打印负荷量 ≥5000页  f）接口：高速USB2.0或更优 | 21 | 是 |
| 1. 桌面彩色打印机 | 1. 打印速度：≥24页/分钟； 2. 首页输出时间：≤10秒； 3. ▲打印分辨率≥4800×1200dpi； 4. 纸盒容量≥500页 5. 月打印负荷量 ≥5000页 6. 接口：高速USB2.0或更优 | 45 | 是 |
| 1. 桌面彩色一体机 | 1. 至少具备打印、复印、扫描、传真、网络 2. 打印速度：≥24页/分钟； 3. 首页输出时间：≤10秒； 4. ▲打印分辨率≥4800×1200dpi； 5. 纸盒容量≥500页 6. 月打印负荷量 ≥5000页 7. 接口：高速USB2.0、有线网络、无线网络或更优 | 22 | 是 |
| 1. 80列滚筒打印机 | 1. 打印速度：≥220汉字/秒（中文超高速） 2. 拷贝能力：≥1+6份 3. 最大纸张厚度：≥0.5mm 4. 平均无故障时间：≥20000小时 5. 打印头寿命：≥4亿次/针 6. 色带寿命：≥1000万字符 | 26 | 是 |
| 1. 106列平推针式打印机 | 1. 打印速度：≥247汉字/秒（中文超高速） 2. 拷贝能力：≥1+6份 3. 最大纸张厚度：≥0.25mm 4. 平均无故障时间：≥20000小时 5. 打印头寿命：≥4亿次/针 6. 色带寿命：≥1000万字符 | 18 | 是 |
| 1. 50列针式打印机 | 1. 打印速度：≥240汉字/秒（中文超高速） 2. 拷贝能力：≥1+3份   c）最大纸张厚度：≥0.25mm  d）平均无故障时间：≥10000小时  e) 打印头寿命：≥3亿次/针  f) 色带寿命：≥600万字符 | 46 | 是 |
| 1. 厚证打印机 | 1. 打印速度：≥240汉字/秒（中文超高速） 2. 拷贝能力：≥1+5份 3. 最大纸张厚度：≥6.0mm 4. 平均无故障时间：≥12000小时 5. 打印头寿命：≥4亿次/针 6. 色带寿命：≥500万字符 | 35 | 是 |
| 1. 条码/标签打印机 | 1. ▲打印方式：热敏或热转印 2. 打印分辨率：≥200dpi 3. 打印速度：≥100mm/秒 4. 内存：≥8MB 5. 碳带长度：≥74m 6. 打印宽度：≥104mm 7. 接口：USB2.0 & RS232或更优 | 123 | 是 |
| 1. 合计 | 上述设备数量为预估数量，如有新增，招标人不再承担额外费用。 | 618 | / |

3、备机要求

★在上述数量要求上同时须按照同机型至少20配1的比例（少于20台的机型也按1台配）提供备机便于及时应对现场服务。（提供承诺函）

三、附件：运维满意度评价表

**运维满意度评价表**

|  |  |
| --- | --- |
| 系统名称 |  |
| 运维公司 |  |
| 运维联系人 | 联系人： 联系方式： |
| 当前运维周期 |  |
| *以下由用户方填写* | |
| 运维指标 | 运维响应及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 解决问题及时性得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维服务态度得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 运维巡检材料得分：  优质（25分）□ 良好（20分）□ 一般（15分）□ 较差（0分）□ |
| 总分：  下一运维周期是否希望继续由原公司提供：  同意 □ 不同意 □ |
| 其他说明 | 服务满意度评价每年1次，由大数据中心牵头组织根据服务质量、服务响应等要求对服务商进行打分。当年第一次满意度评价低于80分，委托人将约谈供应商的项目负责人及公司负责人；第二次满意度评价低于60分，委托人有权在医院官网公布供应商满意度考核成绩。  当满意度低于80分，医院有权视情况扣除相应的服务费用（按照服务周期和合同价格扣除未支付比例），并具有进一步要求赔偿的权利（按照合同约定）。 |

用户方签字： 运维方签字：

日期： 日期：

七、商务要求

1. 最高限价

人民币199.00万元

2. 资格条件

（1）具有合法经营资质的独立法人、其他组织；

（2）为投标货物制造厂家，或具备合法代理资质的经营销售企业；

（3）未被“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、未被中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（4）本项目不接受联合体投标。