## 第一部分 商务部分

 1、投标人须为在中华人民共和国境内合法注册的独立法人，有独立承担民事责任的能力，并且具有有效的三证合一营业执照；

2、必须是获得工商部门颁发营业执照的具有法人资格的国内经济实体非外资独资或控股企业。

3、只有在法律和财务上独立、合法运作并独立于招标人的投标人才能参加投标，本项目不接受联合体投标；

4、★投标人应提供资格声明书、提供在信用中国（www.creditchina.gov.cn）“信用信息”截图。投标人存在不良信用记录的，其投标将被作为无效投标被拒绝。

5、投标人不得将本项目招标内容以任何方式进行转包。

6、投标文件份数：正本1份，副本2份。严格按照附件评分表顺序制作标书，对于评分标准技术部分偏离度给与明确答复及相关佐证资料（明确标注页码）。

## 第二部分 技术部分

1. 投标须知

投标人应对技术部分内容进行逐项解答，评标人对技术参数响应程度进行打分评价。供应商须在投标文件中提供技术应答的证明材料并加盖公章。未提供投标产品技术支持资料（或证明材料）的，评标委员会可不予承认。投标人应给与明确的偏离度表和佐证资料页码供评标专家评审。投标人实质上响应的投标应该是与招标文件要求的全部条款、条件和规格相符，没有重大偏离的投标，技术参数最低得分为0分时将按照无效投标处理，予以拒绝。对关键条款的偏离、保留和反对，将被认为是实质上的偏离，属于无效投标被拒绝。

1. 运维需求

为确保北京胸科医院能够向患者提供高质量的医疗服务，保障业务能够不间断、安全稳定地开展，拟采用院内招标的方式采购驻场运维服务。运维范围涵盖医院所有计算机、打印机、复印机、传真机及多媒体等设备的日常维护维修服务，首都医科大学附属北京胸科医院共有常用办公设备1700台左右，其中计算机1000余台（使用年限6年内的有40%、6-8年的有35%、8-10年以上的有25%），打印机700余台（使用年限6年以内的有50%、6-8年的有30%、8-10年以上的有20%），其他设备（自助设备、小型交换机、身份证读卡器、医保读卡器、扫描器、集线器、唱收唱付等）设备余800余个，由于设备使用频率高，故障率高，品牌型号种类多，需要专业运维人员做日常维修、维护来保障医院日常办公使用。

1. 人员需求：

提供2名以上专业技术人员进行驻场服务；

维修组长1人；驻场工程师1人以上；按照服务目录填写记录单和工作报告

驻场工作时间：以甲方正常工作时间为准，5\*8小时人工驻场运维服务

1. 工作需求
2. 计算机

计算机主要有台式机、一体机、笔记本电脑、平板电脑、移动终端等

* 院内所有计算机的安装、调试。
* 院内所有计算机操作系统、驱动程序、常用办公软件的安装调试
* 配合常用内网环境（HIS、LIS、pacs、病历系统、影像系统、远程控制程序、安全软件等）的安装及调试。
* 院内所有计算机日常软硬件故障解决，故障配件免费二级维修及故障配件免费更换（耗材及人为故障除外）。
* 突发事件的应急处理。
* 院内计算机梳理，配合各种检查整改（软件正版化等）
* 重大节日或事件的应急保障。
1. 打印机

打印机主要有激光打印机、针式打印机、喷墨打印机、热敏打印机、条码打印机、腕带打印机、支票打印机等

* 院内所有打印设备的安装、调试。
* 打印设备驱动程序的安装及调试。
* 票据打印机业务软件打印格式的调试、测试。
* 打印设备日常软硬件故障解决，故障配件免费二级维修及故障配件免费更换（耗材及人为故障除外）。
* 打印设备梳理，定期巡检、清洁保养等。
* 突发事件的应急处理。
* 重大节日或事件的应急保障。
1. 自助设备

自助设备主要有化验单自助取单机、门诊住院药品费用自助查询机、自助挂号机等

* 自助设备打印机日常故障解决，故障配件更换。
* 自助设备触屏的日常故障解决，故障配件更换。
* 自助设备系统软件的日常故障解决。
1. 其他设备

其他设备主要有扫描设备（扫描枪、扫描仪）、集线器、医保读卡器、身份证读卡器、唱收唱付等

* 其他设备的日常故障解决，故障配件的二级维修及更换
* 其他设备的驱动程序安装、调试及与业务软件的配置文件设置。
1. 服务台
2. 负责接听科内所有来电。
3. 对所接电话进行记录及故障初步筛查解决（包含医院业务系统问题）。
4. 初筛无法解决的分配给相应人员进行解决，登记到运维管理系统内。
5. 响应级别要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 分类 | 响应级别 | 事件等级 | 响应时间（分钟） |
| 门诊及窗口 | 高 | 一级 |  10 |
| 病房及医技 | 中 | 二级 | 15 |
| 职能办公区 | 低 | 三级 | 30 |

1. 日常运维流程

日常工作大致可分接听科室电话、接受报修任务、现场维修、维修派发设备三个过程。

(一) 接受报修任务：接听电话、其他派遣

接听电话：记录报修时间、电话号码、科室、故障，并分配人员处理，要求按照响应级别和响应时间要求处理。通过询问设备型号和具体问题，了解报修事件是否归属职责范围内，对非职责范围内的报修解释说明。简单故障尝试通过电话和VNC处理，包含业务系统问题。

其他派遣：非电话形式接受的工作任务。信息中心派遣需要记录派遣人，并向其反馈维修结果。现场维修过程中接受的额外派遣以补单的形式记录。

工作量大的任务与报修人协商具体服务时间。询问设备是否修好时，告知具体维修进度。涉及到不确定的因素（比如更换配件、重装系统）不承诺具体修复时间，能保证尽快修。

(二) 现场维修

现场维修的主要任务是及时修复故障，更换备机，送修设备。到现场维修必须穿工作服。

1、核实待修设备的基本情况：到达现场后先核实问题详情，通过询问购买方式确定固定资产所属关系、查看标签、是否连接厂家仪器等方法鉴别是否属于运维范围内的设备。

2、严格按照院方的维修流程操作：确定属于维修范围后，可以通过观察故障现象、对比正常设备、置换部件等方法判断故障原因进行修复。无法现场修复的设备联系设备负责人说明情况并更换备机，修复完成后需要设备使用负责人确认已经恢复正常工作。

3、涉及调试软件时，严格按照信息中心确定的权限范围进行操作。

4、对于现场无法修复的设备需要送修到信息中心维修室做登记后，进一步处理。

(三) 维修派发设备

取回维修修后的设备按要求登记，并放到待修设备区域。由送机人或接机人负责跟踪送修设备的整个维修派发过程。需要更换配件时报给信息中心领取配件，并签写领物条与修好后的设备放到一起。

对于达到报废条件且无维修价值的设备需提交信息中心，由信息中心做进一步的核实后处理。

派发设备需要注意是否更换过配件，领物条是否签写，送修设备登记本是否签字

1. 驻场人员管理

驻场人员有责任对院方提供的相应文档、技术资料、安装介质进行妥善保管，并保证遵守相应的保密协议，避免院方机密的泄漏；

驻场人员应严格遵守院方制定的各项规章制度，严格按照操作规程执行维修任务；

驻场人员应严格遵守招标文件要求的驻场工作时间和维修响应时间； 院方定期对驻场人员进行业务考核，对于考核不达标的驻场人员，院方有权力要求中标人进行更换；中标人更换驻场人员必须征得院方同意后方可更换。

1. 服务方案
2. 灾难性应急措施
3. 应急服务方案
4. 维修配件报价

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 设备类型 | 配件名称 | 单位 | 单价 |
| 计算机　 | 硬盘 | 个 |  |
| 内存 | 个 |  |
| CPU | 个 |  |
| 主板 | 个 |  |
| 电源 | 个 |  |
| 打印机　 | 电源板 | 个 |  |
| 控制板 | 个 |  |
| 定影膜 | 个 |  |
| 打印头 | 个 |  |
| 搓纸轮 | 个 |  |
| 定影辊 | 个 |  |
| 转印辊 | 个 |  |
| 开关面板 | 个 |  |
| 激光器 | 个 |  |
| 过桥齿轮 | 个 |  |
| 传真机复印机　 | 定影齿轮 | 个 |  |
| 定影辊 | 个 |  |
| 激光器 | 个 |  |
| 搓纸轮 | 个 |  |
| 对位辊 | 个 |  |
| 其他配件 | 个 |  |
| 其他未列举配件 |  |  |  |

## 第三部分 评分标准

本次评标采用综合评分法，即指在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审后，以评标总得分最高的投标人作为中标候选供应商或中标供应商的评标方法，满分为100分，评标和授标以包为单位。详细评分标准如下：

**评标方法和标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **内容** | **分值** | **评分内容** | **评分因素分项** | **评分细则** |
|
|  商务部分  |  12.00  | 资质 |  6.00  | 营业执照经营范围内包含：（1）维修计算机、（2）复印机、（3）打印机、（4）传真机等项目，每满足一项得1分--没有不得分。 提供计算机维修相关资格证书得2分--没有不得分  |
| 案例 |  3.00  | 服务商近三年（2022年6月至今）相关IT桌面运维项目合同及证明材料，每个资料齐全案例得1分，满分3分。 注：合同包含：合同首页、内容页、金额页及双方签字盖章页等关键页。 |
| 投标文件制作 |  3.00  | 投标人所提交的投标文件目录索引、页码无错乱、标题、编号、正文、表格等排版规范得2-3分，不符合酌情评定0-1分。 |
|  技术部分  |  68.00  |  技术部分的响应程度评价  |  22.00  | 根据投标人对招标文件中运维具体技术部分（医院共22项，研究所共17项）的响应程度进行评价,有一项一般条款不满足扣1分，满分22分。注：投标人须对本招标文件中的技术部分进行点对点应答，必须进行逐条逐项答复、说明和解释，仅做简单反馈或承诺不得分。 |
|  服务方案完整性、可行性、合理性、评价  |  15.00  | 根据投标人对招标文件中维保工作服务具体内容的响应程度进行评价。1）方案科学合理、可行性强，充分满足采购方需求，得10-15分；2）方案可行性一般，不能完全符合采购方采购需求，得6-9分；3）方案不具备可行性或合理性，得1-5分；4）未提供相关方案，得0分。 |
|  维修配件报价服务方案  |  6.00  | 根据投标人对招标文件中维修配件报价方案进行评价。 1）报价方案合理、性价比高得4-6分。 2）报价方案、性价比一般得2-3分。 3）报价方案、性价比较差的0-1分。 |
|  应急预案及服务报告方案  |  10.00  | 综合考虑应急预案及服务报告方案的完整性、可行性、合理性、响应及时性等：1）应急预案完整合理、可行性强，服务报告方案规范性强得8-10分； 1. 应急预案可行性一般，服务报告方案基本合理得5-7分；

3）应急预案及服务报告方案较差得0-5分 |
| 项目实施团队 |  15.00  | 根据投标人对招标文件中驻场人员需求响应程度进行评价： 1）项目实施团队人员充足，经验丰富，响应时间及时有效，充分满足单位需求需求，得10-15分；2）项目实施团队人员、经验一般，响应时间较长，不能完全符合采购方采购需求，得6-9分；3）项目人员、经验、响应时间、不具备可行性或合理性，得1-5分；4）未提供相关方案得0分。 |
|  价格部分  |  20.00  |  投标报价得分  |  20.00  |  （评标基准价/评标价）×价格权重（20%）×100（注：1.实质性响应招标文件要求且最低评标价为评标基准价2.投标人报价低于成本的除外。）  |