一、**招标参数**

**1、项目概况：**

1.1、项目名称：罗湖医院集团信息化设备及系统服务

1.2、项目概况：

罗湖医院、老年病分院、国贸体检中心、院管社康及集团旗下其它直属工作点的桌面操作系统、医院临床服务管理、医疗管理、医院运营管理等科室网络信息系统以及计算机、打印机等信息设备的维护，为确保该信息化系统和维护的连续性，现需要重新招标确定维护单位。

1.3、项目性质：服务类

1.4、项目承包方式：人员及服务外包

1.5、报价：超过或低于报价的视作废标处理。

1.6、项目服务期限：1年

**2、投标人投标文件的编制要求：**

投标文件份数： 贰份（正副各一份），装订成册，密封提交（**封面标明两个联系人及联系方式**）。

**3、评审方法：**

本次评标采用综合评分法，分数最高者中标。

**4 无效标与废标：**

出现下列情况之一时，招标小组有权宣布为无效标：

(1) 未按规定的格式填写，实质性内容不全或关键字迹模糊、无法辨认的；  
 (2)未按照招标文件规定要求装订、密封、签署、盖骑缝章的；  
 (3) 投标人递交两份或多份内容不同的投标文件，或在一份投标文件中对同一招标项目报有两个或多个报价，且未声明哪一个有效的。按招标文件规定提交备选投标方案的除外；  
 (4)投标文件中存在招标人不能接受的其它实质性条件或提供虚假文件；  
 (5)投标文件原件现场备查，没带原件的。  
 出现下列情况之一时，评委小组有权宣布废标，并将理由通知所有投标人：

（1）出现影响招标方公正的违法、违规行为的；  
（2）投标人的报价均超过了招标方预算，不能支付的；  
（3）因重大变故，招标方任务取消的；  
（4）评委小组评审后一致认定应予废标的。

**5** **递交文件时须出示：**

投标人授权代表需携带有效身份证件原件、法人授权委托书（若法人代表须携带本人身份证原件、企业营业执照复印件）

**6 质疑及答疑：**

（1）潜在投标人对于本项目本文件有疑问的，应当在投标截止时间2日前提出，否则视同全部接受。

（2）投标人自行到现场了解，因未到现场了解情况照成的成本计算错误投标人自行承担。具体可联系信息科钟工：13902446857

（3）本文件由罗湖医院物流与配送科负责解析。

二、**投标人资格及相关要求**

**1、投标者具备履行合同能力的中华人民共和国境内注册的法人,营业执照（经营范围含计算机软硬件技术服务内容），公司运营3年（含）以上.**

**2、无论投标结果如何，投标者自行承担投标发生的所有费用.**

**3、维保单位需按要求委派固定的专业技术人员驻点，不得在未经甲方同意情况下更换驻点人员，并提供技术人员证书和社保证明截图，长期支持集团信息化维护服务.**

**4、相关医院维护案例（1个以上）.**

**5、服务承诺细则.**

**6、提供企业诚信记录（供应商须提供本企业在五个信用记录查询网站中的至少其中一个，提供网页截图并盖公章，信用中国：**[**www.creditchina.gov.cn**](http://www.creditchina.gov.cn)**; 中国政府采购网：**[**www.ccgp.gov.cn**](http://www.ccgp.gov.cn)**; 深圳市政府采购监督管理网: www.zfcg.sz.gov.cn; 深圳政府采购网：**[**www.cgzx.sz.gov.cn**](http://www.cgzx.sz.gov.cn)**; 深圳信用网：**[**www.szcredit.org.cn**](http://www.szcredit.org.cn)**）。**

**7、本项目不接受联合体投标。**

**三、投标人必须提交的资料**

**按以下顺序装订投标文件  
1、投标文件目录  
2、法人授权书原件；  
3、投标承诺书；  
4、经年检合格且有效的营业执照（复印件加盖公章）；  
5、相似医疗维护案例（合同复印件加盖公章）；**

**6、企业诚信记录（加盖公章）；**

**7、技术人员证书和社保证明截图（加盖公章）.**

**上述资料应该是最新、有效、清晰的；复印件应与原件一致，并在复印件加盖投标人公章，所有证件原件现场备查。**

**四、评分标准**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分项 | | | | | | | 权重 |
| 1 | 价格 | | | | | | | 30 |
| 2 | 技术部分 | | | | | | | 20 |
|  | 序号 | | 评分因素 | 权重 | | 评分方式 | | 评分准则 |
| 1 | | 整体技术方案评价 | 10 | | 专家打分 | | **评分标准：**  整体方案设计目标清晰、规划到位、 切合客户的实际要求、充分满足客户 的应用需求，便于客户从理解掌握等方面来综合评分。横向比较，分档评分：优得8-10分、 良得7-8分、中得4-6分、差得 3分以下；未提供得0分。 |
| 2 | | 售后服务方案评价 | 10 | | 专家打分 | | **评分标准**：  投标对服务承诺、维护等情况进行响应描述。  分档评分：优得8-10分、 良得7-8分、中得4-6分、差得 3分以下；未提供得0分。 |
| 3 | 商务部分 | | | | | | | 50 |
|  | 序号 | 评分因素 | | | 权重 | | 评分方式 | 评分准则 |
|  | 1 | **营业内容** | | | 10 | | 专家打分 | 评分标准：  经营范围含计算机软硬件技术服务内容、运营时间三年以上（含）符合 10分，不符0分 |
| **专业人员** | | | 15 | | 专家打分 | 评分标准：  按照信息化专业人员人数打分，5人以上15分，3-5人10分， 2人以下不得分。人数以最近一季度人员缴交社保记录截图为准。 |
| 2 | **同类项目经验** | | | 15 | | 专家打分 | 评分标准：  按照同类业绩项目的数量打分：2年内2个以上（含）得15分，1个得10分，无项目经验0分。 |
| 3 | **诚信体系** | | | 10 | | 专家打分 | 评分标准：  投标供应商提供近期企业诚信记录网页截图，3个以上含3个得10分，1-2个5分，无提供0分。 |

**五、维护方案内容**

项目技术及管理要求

（一）服务名称：罗湖医院集团信息化设备及系统维护服务

（二）服务范围：

罗湖医院、老年病分院、国贸体检中心、院管社康及集团旗下其它直属工作点的当前和合同期内新购的计算机、打印机、传真机、复印机等信息化设备进行现场维护、维修服务；

负责维护方所有应用系统的日常客户端的安装、维护，故障处理，部分系统业务数据的日常维护，辅助集团信息科工程师进行部分软件系统的部署调试工作；

对现有网络系统终端流量分析和系统运行状态监控，保障所有计算机及设备的网络畅通；实施病毒防范和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全；负责网络配线间管理。

（三）服务要求：

派驻6名技术人员常驻集团办公地点。（四）服务时间：7\*8小时，上午8点至下午5点（周一至周五不低于6人。）。7\*24小时电话值班（电话无法处理故障时2小时内上门），派驻人员需提前10个工作日进驻，熟悉工作环境。进驻前集团将对派驻人员进行相关技能考试，合格者方可进驻；

（四）维护服务时间：自合同签订之日起，为期一年。

（五）服务地点：罗湖医院集团

（六）维护方案要求：为保证服务性价比，本项目设方案最低成本价及最高成本价，如方案价格低于最低成本价或高于最高成本价则废弃处理。

需求及技术要求

（一）派驻人员资质要求：

电脑维护工程师5名，大专以上学历，计算机专业毕业或持有计算机相关资质证书。熟悉办公设备维护，计算机维护，办公软件，操作系统软件，计算机终端安全配置。3年以上同类工作经验；

网络及网络安全维护工程师 1名，大专以上学历，具有网络工程师或同级别认证证书，3年以上网络系统运行维护经验，精通网络布线，精通网络设备的配置和维护，熟悉病毒防范，熟悉防火墙、入侵检测等网络安全系统设备的配置和维护，工作勤勉、踏实、细心、负责；

技术人员均要求男性，35岁以下。外包服务商在投标时需提供该项目6名驻点人员的工作简历、学历证书、资质证书等复印件，加盖公章。进驻前集团将对派驻人员进行相关技能考试，合格者方可进驻

（二）服务内容：

普查登记医院集团下属社康办公自动化设备：

建立详细档案，为了保证档案的准确性，每年对所有设备盘点1次。外包服务商需在合同签定之日起一个月后对医院集团下属社康办公自动化设备进行一次普查登记，提供一份详细的系统检查报告，包括系统的设备配置、设备清单、工作状况、工作环境等信息。

普查登记任务完成后，需经集团信息设备管理人员签字确认视为完成，并及时更新设备档案。

应急故障排除服务：

集团发生大规模病毒灾难、软硬件升级、大批量设备安装调试、需大规模手工维护设备以及集团认为工作需要时，外包服务商要根据集团发出的需求及时增加相应人数的工程师配合集团技术人员进行以上工作，必须在集团规定的期限内完成，不得影响正常工作使用；

当天所报故障原则上当天必须解决，需维修的设备有积压现象时，外包服务商必须在4个小时内增派工程师协助处理；

提供节假日设备应急维修保障，提供值班人员联系电话，电话不能解决的需在2小时内安排技术人员到达现场进行设备维修处理。

设备日常维修服务：

对我集团当前或合同期内新购的电脑设备、笔记本电脑、打印机、传真机、复印机、扫描仪、触摸屏等办公自动化设备及相关设备进行现场维护及一级、二级维修服务(一级维修或称板级维修，其维修对象是设备的某一部件，其维修方法主要是通过简单的操作（如替换、调试等）来定位故障部件，并予以排除；二级维修，是对元、器件的维修，通过专用测试仪器来定位部件有故障的元件、器件，从而达到排除故障的目的)；

对计算机操作系统、应用软件、业务应用系统、可选软件的安装；对用户在使用软硬件过程中遇到的问题给予现场简单辅导；

在电脑维修维护过程中，确保用户软件及文件不丢失。系统无法修复需重装时，必须咨询用户需保留的文件内容，确保对相关文档进行拷贝，防止丢失，并按用户要求安装办公所需相关软件；

所有应用系统的日常客户端的安装、维护，故障处理，部分系统业务数据的日常维护，辅助集团信息科工程师进行部分软件系统的部署调试工作。

负责网络配线间管理（包括保障配线间设备供电，保障配线间环境温度、湿度和清洁度，配线间网线整理，网络设备运行维护和故障处理，网线、网络设备及端口、设备运行状态档案的建立和及时更新）；对现有网络布线系统的维护

，网络终端系统流量分析和系统运行状态监控，及时发现网络异常并及时排除故障，保障所有计算机及设备的网络畅通；实施病毒防范和和网络安全保障措施，确保网络系统和信息系统安全；配合实施网络系统及网络安全系统更新、改造项目；按照招标单位要求，定期撰写网络系统运行维护报告和特殊故障处理情况报告；

集团用户发出电脑及网络的软硬件故障申报时，驻点工程师收到电脑派遣单需在10分钟内响应，一般故障30分钟内解决，大故障3个工作日内解决。未能及时解决的需向用户说明情况，并征求用户是否需要提供备用机；

因软件故障、误操作或硬件故障造成数据无法正常读出时，如用户需要，需对其进行数据恢复或送专业公司恢复，费用在配件费中支付。因维修人员造成的数据丢失，恢复数据所产生的费用由外包服务商支付。

维修员在每次维护工作中需记录各项资料，确保档案资料与实际一致，以便于科学管理。

设备的送修及配件采购服务：

派驻人员对故障设备无法修复需送厂商或外包服务商公司进行维修时，当即填写‘送修申请单’报集团负责人批准，外包服务商必须在当日送修，修复后当日取回；

该项目维修配件采购需求，采购价格及型号经负责人批准后，外包服务商需在1个工作日内将配件送到。如遇特殊情况无法完成，应及时向集团说明；

设备定期保养服务：

社康硬件设备定期巡检，合同期内每月一次：

硬件性能检测，确保硬件工作健康；

设备使用安全、规范化整理；

软件的定期维护；

系统软件：系统垃圾整理及优化,应用软件的安装、设置；

网络软件：及时对厂商发布的补丁进行更新升级；

驱动程序：驱动程序的检测及更新。

每周需提交设备定期保养维护情况报告，经集团负责人签字确认视为完成。

（三）人员考核：

派驻人员必须严格遵守医院集团信息安全操作规范；

派驻人员服从集团负责人的统一安排；严格遵守集团的工作时间。工作期间不得从事其它活动。集团统一加班时，派驻人员也必须一同加班。

所派驻人员应严格遵守集团的规章制度和保密制度；

驻点人员参照集团聘用制人员的休假制度。需填写‘休假单’并获得负责人批准后方可休假，休假期间外包服务商需补充相关能力的人员；

外包服务所派驻的人员必须严格按照提交的名单进行安排，试用期为2个星期至3个月，集团有权进行合理选择。合同期内将不定期对派驻人员进行技术、能力、品德、服务态度、精神面貌、出勤率、用户投诉率进行综合考核，对考核不合格者有权做出相应处理，并追究外包服务商有关责任。

（四）设备维修配件的购买、更换及设备的厂商维修：

设备故障经维修员检测后判断配件已坏的，需经另一名维修员复查确认已坏。报集团负责人核实并签字同意后进行更换。坏配件需入库登记。

外包服务商负责200元内配件的采购。需将采购的品牌、数量、价格、采购地点报集团负责人审批同意后方可采购。货比三家，配件的采购价格应低于市场零售价格，不可加收利润和税金，否则集团有权拒绝付款并自行采购；所采购配件必须是全新的、合格的产品，并经集团认可的品牌；

外包服务商工程师无法维修的设备或维修后设备使用仍不稳定的，驻点工程师需负责当日送厂商维修。费用需集团负责人审批同意后方可维修。送修设备需跟踪并于修复当日取回。