

十、主要标的信息（中标后将公示）

投标人全称：扬州得实电子销售有限公司

货物类	服务类
名称： 品牌（如有）： 规格型号： 数量： 单价：	名称：扬州大学附属医院打印机维保服务项目 服务范围：1. 中标供应商需为全院东西院区所有科室提供各类资产属于院方的打印设备（包括：黑白激光打印机、彩色激光打印机、针式打印机、热敏打印机、标签打印机、喷墨打印机、多功能一体机等）的日常维护、配套耗材使用、故障诊断及维修、确保所有打印设备正常使用等全包服务，服务期 3 年。所有胶片类打印设备及 B 超室打印设备的维修和维修配件及配套耗材不在服务范围。2. 扬大附院东西院区共计 14 台复印机（理光 MC3500、3510 带装订器 4 台、京瓷 FS-6525 1 台、京瓷 M4125 3 台、理光 C2000 2 台、理光 2014 2 台、方正 FR3120 2 台）由第三方免费投放和提供日常服务，院方根据实际使用情况另外跟中标供应商购买复印机耗材，招标后将由中标供应商免费提供 14 台复印机，并负责日常免费维修和维护，中标供应商提供的复印机型号与原有型号一样或高于此型号。3. 中标供应商在三年服务期间，根据医院需求免费供应常用型号的打印设备及配套耗材，提供的打印设备的所有权和使用权归医院所有。打印设备具体型号参照附件一《扬州大学附属医院常用打印机型号统计表》，原则上提供的打印设备与医院在用的打印设备型号相同或者同品牌相同功能的迭代产品，三年内免费提供打印设备（不包括复印机）累计不少于 300 台（每年不少于 100 台，剩余累加至下一年度）。4. 对医院的医联体单位、外派机构等属于扬州大学附属医院资产的打印设备，能提供同等、同质、同样的服务。 服务要求：1. 服务商提供的技术支持与维护服务，应符合国家相关部门有关技术质量的规定标准和医院的实际需求。服务商应提供必要的技术指导和培训，保证医院员工能正确、安全、有效地使用打印设备；2. 服务商需对医院现有的打印设备数量及配置有足够的了解，并储备足够的维修零配件和耗材，同时保证备用零配件、耗材与原始配件、耗材同等质量或以上。服务商免费供应耗材种类包括色带架、色带芯、硒鼓、粉盒、墨盒、热敏纸、标签纸等；3. 供应商必须做到对医院所有打印设备的维护和维修及时响应，要求供应商派驻 5 名维保工程师同时驻场服务，作息时间与医院同步，每月需要提供驻场服务人员的钉钉考勤统计表报医工处登记在案。驻场服务人员应在我院规定的工作场地范围内工作，保证服务方派出人员遵守院方有关制度、工作纪律和安全规定。服务商必须指定项目经理全权负责与医院日常服务的相关事宜；4. 服务商负责接待医院有关打印设备的咨询和报修业务（通过电话、网络、上门等各种途径），提供全年 7*24 小时不间断服务响应，及时响应并提供服务。承诺做到：接到报修信息后，10 分钟内响应并到达使用科室开始处理问题，半小时内故障现场解

决问题并恢复正常使用，如不能在在规定时间内排除故障解决问题，服务商提供同等配置、型号或以上的备用机供医院免费使用；5. 服务商除具备打印设备维护能力外，还要求具有较强的 IT 技术实力和综合服务能力。为保证服务人员基本素质，要求的 5 名驻场工程师中，至少有 1 人具有 5 年以上 IT 相关行业维修或售后服务工作经验；另外 4 名维护人员均具有 1 年以上 IT 相关行业维修或售后服务工作经验；我院相关职能科室对驻场服务人员进行技能等综合考核，考核合格后方可上岗。对于技术水平低、服务态度差、责任心不强的驻场服务人员，在院方提出更换要求下，需立即予以无条件更换。如医院新增加与打印机相关的大型项目，服务商必须无偿安排足够的工程技术人员配合医院进行装机等服务；6. 服务商完成维保服务后，应将完整的与所提供服务的有关的技术资料，包括但不限于：设备巡检报告、设备维修记录、设备变更、新增记录等，由使用部门签字后装订成册交院方医学工程处备案；7. 服务方保证对全院打印机每 3 月一次巡检，并向院方提交书面巡检报告，对巡检中发现的潜在隐患提出改正建议，及时向院方通报；

服务时间：7*8 小时驻场服务，7*24 小时现场服务（含夜间和节假日）。周末及各节假日，东西院区各安排 1 人按甲方作息时到岗值班，每天日常工作时间外，夜间均提供上门服务，接到报修后 10 分钟内到达现场，半小时内故障现场解决问题并恢复正常使用，如不能在在规定时间内排除故障解决问题，服务商提供同等配置、型号或以上的备用机供医院免费使用。

服务标准：在维护保养期间更换配件、材料按单价计算，即单个设施、设备三百元以下（含三百元）配件、材料费用由维保单位承担，三百元以上的配件、材料费用由采购人承担，请按照附件中具体配件清单和单价执行，请投标人提供承诺函加盖投标人公章。（见：附件二：《免费类配件清单》；附件三：《收费类配件清单》）10. 扬大附院东西院区共计 14 台复印机（理光 MC3500、3510 带装订器 4 台、京瓷 FS-6525 1 台、京瓷 M4125 3 台、理光 C2000 2 台、理光 2014 2 台、方正 FR3120 2 台）由第三方免费投放和提供日常服务，院方根据实际使用情况另外跟投放方购买复印机耗材，请投标人提供上述复印机耗材的报价单。

（见附件四：《复印机耗材报价表》）11. 医院有权对服务人员的工作态度、完成情况进行监督、签收，提出意见，以提高维护、服务质量。考核内容包括：库房及人员管理（25 分）、运维及时性（20 分）、文档管理（30 分）、服务满意度（5 分）、配送服务（10 分）、耗材质量（10 分）。季度考核分值为 90 分及以上的，考核扣款为 0；季度考核分值为 90 分以下的，考核扣款=当季结算费用*（1-当季考核分值/100）。服务商在服务过程中，如出现因故不能按时提供服务的情况，如每月全院出现两次以上科室对服务质量，服务水平，服务响应等投诉，医院有权要求服务商整改，整改后仍有投诉，医院将对服务商考核扣款，有第三次（含第三次）投诉每增加一次扣款 2000

	元，如连续两个月每月都有三次或以上有责任投诉，医院可单方面解除服务合同。12. 医院打印设备基础数据及备机要求：		
	类型	数量 (台)	品牌
			提供 备用机数量 (台)
	彩色激光打印机	38	佳能/惠普
	喷墨打印机	422	佳能/爱普生
	黑白激光打印机 (含多功能一体机)	446	佳能/惠普
	针式打印机	88	得实
	条码打印机	464	得实
	复印机	17	理光/京瓷
	合计	1475	47