

采购需求

一、采购标的

（一）、采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

| 包号 | 采购标的 | 数量 | 最高限价（人民币） | 简要技术需求或服务要求 |
|----|---------|-----|--------------------------------|----------------------------------|
| 01 | IT 服务外包 | 1 项 | 249.00 万元/1 年 498.00 万元/2 年 | 供应商派遣驻场 IT 技术服务人员（以下简称驻场人员）21 名等 |

（二）、项目背景/项目概述（如有）

北京天坛医院信息工程师外包项目。

二、商务要求

（一）、交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

- 1.采购项目（标的）实施的时间：按首都医科大学附属北京天坛医院要求
- 2.采购项目（标的）实施的地点：首都医科大学附属北京天坛医院指定地点

（二）、付款条件（进度和方式）：详见合同条款

三、技术要求

（一）、基本要求

1、采购标的需实现的功能或者目标

本次招标为北京天坛医院信息工程师外包选择供应商，投标人应根据招标文件所提出的采购需求，制定具体服务方案，确保服务质量符合要求，以优良的服务和优惠的价格，充分显示自己的竞争实力。

2、需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范符合已颁布的现行中华人民共和国认可的国家标准、地方标准和行业标准。如果这些标准内容有矛盾时，应按最高标准的条款执行。

3. 为落实政府采购政策需满足的要求：

3.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

（二）采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求：详见具体服务内容和要求

（三）服务内容及要求

一、采购内容及要求、人员管理架构

（一）驻场人员数量、要求

根据采购人的需求供应商派遣驻场 IT 技术服务人员（以下简称驻场人员）21 名。全部实际驻场人员应与投标书中人员身份相符，业务水平和能力应达到采购人要求的标准。

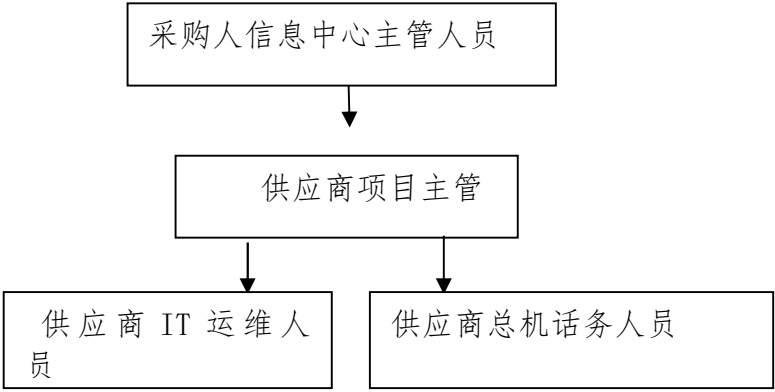
#1. 一名项目主管，要求：5 年（含）以上医疗系统 IT 运维服务相关工作经验，具备优良的解决问题能力和良好的沟通协调能力，负责总体协调。

2. 六名技术骨干（IT 运维人员），要求：3 年（含）以上医疗系统 IT 运维服务相关工作经验，熟练掌握医院主要 IT 业务系统、常用设备及软硬件的安装及使用方法，具备优良的解决问题能力和良好的沟通协调能力，工作日工作时间负责热线接听、前台接待、工单调度。骨干人员如需调整，经院方批准后，骨干人员调整率不得超过 30%。

3. 七名一般技术人员（IT 运维人员），要求：需经过 IT 服务软硬件相关专业培训，具备 1 年（含）以上医院相关工作经验，熟悉医院主要业务系统，掌握医疗信息系统设备的一般故障处置方法和常用软硬件的安装及使用方法，常见故障和问题的处理方法，并具有一定的沟通协调能力。

4. 七名总机话务人员，要求：需 1 年（含）以上相关话务服务经验，经过相应的总机话务培训，熟悉医院的科室设置和服务特点，掌握医生、病人、家属，以及其他相关人员的需求和特点。性格温和，言语清晰、态度文明礼貌，掌握话务工作的基本常识和应对方法。

5. 人员管理架构：



（二）IT 硬件设备维修能力：

1、供应商应具备一定的专业的对通用 IT 设备硬件维修的能力。对 IT 运维人员可以提供相应的培训，更好的适应运维工作。

2、做好 IT 设备送外维修的记录和对接工作。

（三）工作时间：

#1. 每日 8：00-17：00 为工作时间（节假日除外）；驻场人员的考勤管理采用采购人认可的考勤管理工具进行管理，接受采购人或采购人委托方的监督管理。节假日期间有 1-2 名维修人员值班，应对正常保修和处理突发事件，确保医院正常运营。

#2. 供应商人员除正常工作时间外，要保证有一名驻场 IT 运维人员参与信息中心 365 天×24 小时的值班工作。

#3. 总机为 24 小时值班科室，驻场话务员在值班期间分为白班和夜班两个班次。节假日期间除 1 位夜班人员，在 8：00—17：00 再配备 1 位白班人员。为确保总机工作正常运转，驻场人员需身体健康、口齿清晰、有良好的服务意识。班次服从科室安排。

（四）服务期限：最多两年，合同一年一签。合同年限：一年，供应商在服务期间每月工作满意度均需 $\geq 90\%$ ，第二年由采购人决定是否与其续签合同。

（五）服务承诺要求：

#1、综合满意度 95%（含）以上；

2、7×24 小时为医护人员服务，首问负责制；

#3、轻微投诉在 1 小时内初步回复，四小时内处理完成并回复相关人员；重大投诉立即报告相关领导 2 小时内给予书面回复，1 日内回复初步处理结果；

#4、一般报修 30 分钟内至现场，如维修人员无法到场，提前与医护人员沟通，突发情况及突发事件报修 1 分钟内确定维修人员并 10 分钟内到达现场；

#5、因设备配件需采购或设备在维保期内需要联系设备厂家进行维修的报修单回复报修人时要明确未完成原因和处理方法，并随时跟进维修进度与报修人保持信息沟通，直到报修单完成；如出现长期（超出三个月）未完成，也未与报修人进行信息沟通，扣除当月服务费的 2%。

#6、因供应商原因，在一个星期内同一个人报修连续三次报修同一个问题并未得到解决，扣除当月服务费的 3%。

#7、对采购人或采购人委托的监督管理方提出的合理问题进行及时整改并回复，如因供应商原因未整改回复，扣除当月服务费的 5%。

8、使用采购人指定的运维管理工具对服务过程进行登记，遵守采购人根据运维管理工具使用效果对服务人员工作量和和工作质量进行的考核。

9、名词解释：

轻微投诉：指因医院的设施、设备和管理水平给医院职工（采购人）工作、生活造成轻微不便的影响，可以通过改进而较易得到解决的投诉。

重大投诉：

供应商承诺或合同规定提供的服务没有实施或实施效果有明显差错，经医院职工多次提出而得不到解决的投诉；

由于供应商责任给医院造成重大经济损失或人身伤害的投诉；

有效投诉在一个月内得不到合理解决的投诉。

一般报修：指普通的，平常的，不影响设备系统运行的报修。

突发情况：指突然发生，对医院正常运营造成较大影响，对财产造成一定的损失，但是能控制在一定的影响范围内并能快速得到解决的报修。

突发事件：指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，对医院造成严重负面社会影响和财产损失，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾害、公共卫生事件和社会安全事件。

注：解释内容主要是根据医院的实际运营情况及对医院造成的影响来划定问题的严重程度，同时结合词语的字面意思加以明确。

（六）驻场人员岗位和工作职责

1. 驻场 IT 运维工程师岗位职责：以医院信息系统运维和 IT 软硬件设备、自助服务设备检测、维护维修为主，负责第一时间到场处置信息系统发生的相关事件，解决相关的软硬件设备的维修、维护和使用问题。负责协助财务处进行财务票据扫描登记等相关业务。对工作职责以外的问题，负责通知和协调各技术相关方共同解决问题。对一般设备故障问题进行现场维修和调整，对现场无法立刻修复的设备，负责将故障机器及时送修和替换；对维修难度大、缺乏

零部件的设备，通知供应商方面到场或运走维修。质保期内原厂维修，保外如需维修费用，由采购人统一支付。如果需要外送维修，需与维修方做好设备交接记录工作。

同时，供应商人员有义务完成院方主管人员安排的其他相关工作。

2. 驻场总机话务员岗位和工作职责：以院内、外来电查询电话号码和院内呼叫电话工作为主。相关人员要按照采购人的要求和安排，以热情、认真、负责的态度回答医生、病人和家属，以及相关人员的咨询、电话接转工作，准确、清晰地为医院内的医护人员、病人家属和全国各地的病患，提供电话查号、院内呼叫工作，不间断地完成每天 24 小时，全年 365 天的话务值班工作。

（七）项目预算

1. 项目预算 498 万元（信息工程师外包），招标约定项目服务期为两年，合同一年一签。在第一个合同年度期满前 3 个月，供应商应向采购人提交书面续签申请。采购人根据供应商在第一个合同年度内的履约情况及服务质量，结合实际需求决定是否续签。

2. 预算费用包括但不限于：供应商驻场人员工资、劳务费、节日、假日加班费、日常加班费（院方特殊要求加班除外）、各类人员社会保险、商业保险费、服装费、工具、仪器、设备、办公电器、通讯费用。

（八）项目人员管理和供应商承诺

1. 供应商人员接受双方的领导和管理，按双方主管领导的意图进行工作，院方对工作不称职的人员可向供应商提出更换要求，供应商尽快安排新的人员到岗。

2. 供应商派往院方驻场人员，应为供应商正式员工，提供正式的劳动合同报院方相关管理部门审核备案。

3. 供应商负责对所属员工开展必要的法制教育工作，供应商人员保证严格遵守院方的各项规章制度及本协议附件所规定的、岗位职责和纪律，遵纪守法，供应商按规定及时对违规人员进行处理。

4. 供应商应当与派入院方的驻场人员签订《劳动合同》，按照合同的规定缴纳各类社会保险，包括但不限于工伤保险和医疗保险等；供应商根据《劳动法》和院方实际工作任务和要求做统一安排驻场人员的具体工作。

5. 供应商应确保派入院方的驻场人员没有过刑事犯罪记录或违法治安拘留的处罚，政审合格，身体素质和业务素质达到院方录用要求，并统一着装上岗。

6. 供应商应指定项目负责人，检查并负责对驻场人员日常管理工作。供应商人员更换要提前通知院方并经院方同意后以文字形式向院方发出派遣单。

7. 供应商工作人员应定期按时向院方上交工作记录、台账、统计数据、报表等。合同终止时，供应商应向院方移交服务过程中的全部档案资料，包括但不限于：工作记录、台账、统计数据、报表。

8. 供应商应当在经营范围内投入相应的责任险。因工作失误造成自身、院方或第三方的财产损失或人员伤亡的，由供应商承担全部经济责任及法律责任。

9. 供应商驻场人员违反本合同附件的规定，院方有权按相关的规定和职责要求，对供应商进行处罚；供应商驻场人员未按合同要求进行优质服务（按合同标准）且造成恶劣影响和损失时，院方有权按违约责任要求供应商赔偿。

10. 若供应商取得中标资格，应保证单位及其驻场人员与采购人（院方）签订信息安全与保密协议。

11. 在服务期内若供应商的工作人员发生盗窃、斗殴，人员伤亡等意外情形，均应由供应商承担负责，与采购人无关。