第五章　采购需求

一、采购标的需实现的功能或者目标，以及为落实政府采购政策需满足的要求：

（一）采购标的需实现的功能或者目标

本项目拟采购服务供应商为首都医科大学附属北京妇产医院提供病历复印外包服务，通过实现现场自助复印功能及线上复印预约邮寄功能，来优化病历复印流程，减少患者排队，缓解我院复印窗口空间狭小和排队的压力，并节约成本。我院全年复印病历约60万张。

（二）为落实政府采购政策需满足的要求

本项目为专门面向中小企业项目，不再执行价格评审优惠的扶持政策，所采购标的的服务提供商应为小微企业，投标人须提供中小企业声明函。

1. 促进中小企业发展政策：根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定，本项目采购服务由小型或微型企业承接的，投标人应出具招标文件要求的《中小企业声明函》给予证明，否则评标时不予认可。投标人应对提交的中小企业声明函的真实性负责，提交的中小企业声明函不真实的，应承担相应的法律责任。（注：依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。）
2. 监狱企业扶持政策：投标人如为监狱企业将视同为小型或微型企业，应提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。投标人应对提交的属于监狱企业的证明文件的真实性负责，提交的监狱企业的证明文件不真实的，应承担相应的法律责任。
3. 促进残疾人就业政府采购政策：根据《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141 号）规定，符合条件的残疾人福利性单位在参加本项目政府采购活动时，投标人应出具招标文件要求的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性承担法律责任。中标、成交供应商为残疾人福利性单位的，采购代理机构将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政策。

二、采购标的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：

本采购项目无相关执行标准

三、采购标的需满足的要求：

序号	名称	内容	技术性能或服务要求
1	医疗病历自助复印设备使用（下称“设备使用”）	服务供应商根据医院的实际情况提供至少2台的设备使用，服务期间，服务供应商有责任和义务确保设备能够正常使用，服务期满之后设备归还给服务供应商。	*1.1、此设备为自助设备，可实现纸质病历打印、加盖指定内容的公章，支持身份证扫描、人脸识别。 1.2、设备的维修保养及更换配件由服务供应商负责，如无法修复或满足院方需要，服务供应商应免费更换或添加新设备以满足医院病历复印工作需要。
2	医疗病历线上复印预约邮寄登记工作站使用	服务供应商根据医院的实际情况，提供1台登记工作站使用。服务期间，服务供应商有责任和义务确保设备能够正常使用，服务期满之后设备归还服务供应商。	*2.1、此设备为登记工作站，可实现线上预约请求处理、在线支付复印费，病历打印状态更新、物流状态确认等功能。 2.2、此设备的维修保养及更换配件由服务供应商负责，如无法修复或满足医院需要，服务供应商应免费更换或添加新设备以满足医院工作需要。
3	所涉耗材	服务供应商的报价包含此服务中所涉耗材。	耗材内容：A4打印纸、硒鼓、盖章油墨等。
4	现场服务人员	服务供应商根据医院的实际情况提供3名驻场服务人员。工作时间同医院时间。	由服务供应商提供的现场服务人员，工作内容包括自助设备维护、纸张硒鼓油墨的更换、自助机使用引导，以及院方规定完成

			的病历打印工作。
5	现场实施人员	服务供应商根据医院的实际情况提供一定数量的实施人员。	由服务供应商提供的现场实施人员，应需到场，工作内容包括数据接口洽谈、接口制作、系统部署调试等，此人员为非驻场人员。
6	病历快递服务	服务供应商根据医院的要求提供病历快递服务。	用于把已经打印完毕的病历快递给患者，快递费由快递公司到付收取。

四、 采购标的的数量、采购项目交付或者实施的时间、地点和结算要求：

（一）采购标的的数量（此为预估量，采购量以实际发生为准）

序号	服务项目	项目数量（每年）
1	病历自助复印服务	60 万张

（二）采购项目交付或者实施的时间和地点

采购项目交付的时间：首都医科大学附属北京妇产医院指定时间。

采购项目交付的地点：首都医科大学附属北京妇产医院指定地点。

（三）采购项目的结算要求：

项目结算需使用增值税专用发票。

五、采购标的需满足的服务标准、期限、效率等要求

（一）采购标的需满足的服务标准、效率要求

1.人员要求：

驻场人员上班期间必须穿戴可识别身份的工作服，佩戴工作牌，服从医院相关部门管理，遵守医院规章制度。要求常驻人员始终保持主动积极的工作态度，对故障的解决不拖延、不回避、不推诿。医院将不定期对驻场人员进行维修能力、管理能力、综合素质进行考核。对考核三次不通过者，医院有权建议或要求服务

供应商更换。服务供应商若对驻场人员进行调动或调整，替补人员需征得医院的同意，不得擅自更换人员。

2.信息化建设要求：

2.1.服务供应商需根据医院的相关管理要求提供对所有打印复印设备的智能管理，所提供的机器可以满足医院个性化需求，免费提供按需开发服务。在现有设备范围内，服务供应商应对设备布局、型号进行定期的维护管理和配置优化，对打印机硬件配置、软件定期维护以及优化更新，确保整个信息系统运转的高效、稳定和安全，杜绝信息安全事故。

*2.2.服务供应商根据医院的要求提供完善的线上复印预约邮寄系统，系统需按医院要求实现支付系统对接，支持患者确认信息后在综合收费平台使用移动支付方式缴费，并按患者要求可以一键开具电子发票。系统数据存储到医院院内服务器以保障数据安全，方便服务供应商与医院对账，实现对账可信，可控。

*2.3.投标报价中必须包括接口改造时需要支付给第三方公司配合接口改造所需的费用（供应商需在投标前自行沟通确定，此部分费用由中标方支付），采购人不再为系统接口改造支付任何费用。供应商须自行完成所有接口改造工作以满足本项目实施需要，采购人没有义务协助供应商与第三方软件开发公司进行接口改造工作。

3.复印外包服务内容和质量要求：

3.1.提供设备正常运转所需打印（复印）耗材及负责耗材院内配送服务（包含硒鼓、墨盒、色带、碳带），并备有一个月耗材库存。

3.2.耗材品质要求：相关文印耗材必须严格采用品牌正品耗材，一次性使用杜绝二次充粉、假冒伪劣产品，如未按要求提供，采购人立即终止合同。

3.3.打印机维修及保养服务：供应商对所有打印机设备提供维修保养、打印设备安装等服务以及日常配件更换和定期保养清洁等服务。

3.4.备用机及备品、备件服务：供应商需根据各类型设备提供备用机，并备有足额的备品、备件。

3.5.维修响应时间：接到医院报修电话后维修人员在5分钟内响应，30分钟内到达现场听从安排。

3.6.修复故障时间：接到医院报修电话后维修人员在60分钟内修复一般故障（更换易损配件），如不能修复，及时免费提供同样机型备用机。

3.7.打印质量要求：打印/复印质量：黑白打印/复印输出结果应为实心黑线，清晰，并且至少达到无背景。打印整齐并校对正确，单张品质一致。满足科室的打印需求无投诉。

4.巡检要求：

4.1.每季度一次现场常规检修，每半年进行一次全面维护，打印系统、打印机设备进行预防性维护，排除系统的隐患，解决系统出现的故障。

4.2.服务供应商承诺免费更换所有打印机设备的故障配件，不再收取任何其他的相关费用，如劳务、交通费等。

5.应急措施：

5.1.备用耗材不少于上月使用量。

5.2.如碰到特殊情况需按照医院要求加派人员提供服务。

（二）采购标的需满足的服务期限要求

服务期限要求：服务期为签订合同之日起 3 年。

六、采购标的的验收标准

1.服务供应商提供相关工作日志和数量统计记录以及工作记录。

2.服务供应商整理过程中接受医院管理和抽检。

3.服务供应商工作量的核定以医院实际核准量为准。

七、采购标的的其他技术、服务等要求

1.保密措施及安全性管理

1.1.保密服务承诺：服务供应商在提供服务和维修的过程中，获悉的一切资讯均需严格保密，不得自行使用或给他人使用，如有泄漏或擅自使用患者信息或允许他人使用患者信息造成损失的必须承担相应的赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。

1.2.服务供应商工作人员需按国家法律规定和条例为患者或家属提供病历复印服务，如因服务供应商工作人员原因导致患者损失、索赔等等，而遭受处罚、损害赔偿等所有后果和所有损失由服务供应商承担，医院有权解除服务合同。

1.3.服务供应商应与快递公司签署正式责任协议和保密协议，如因快递服务出现病历丢失或隐私泄漏等情况，导致患者损失、索赔等等，而遭受处罚、损害赔偿等的所有后果和所有损失由服务供应商承担，医院有权解除服务合同。

*1.4.要求在合同签署后30天内服务供应商实现复印系统的试运行，60天内实现系统的正式运行，如系统未在规定时间内正式运行，投标人须向医院支付违约罚金20万元，同时医院有权解除服务合同。

1.5.医院有权根据管理需求提出其他服务质量保证条款，并提前一个月告知服务供应商，作为合同补充条款。

1.6.为确保单位设备、网络的安全性，供应商须提供下述资料：

保密打印服务系统软件的软件著作权复印件加盖服务供应商公章。服务期限内医院免费使用软件，所有数据归医院所有，服务供应商不经医院同意不得利用数据。

2.考核管理

2.1.医院将对服务供应商工作人员的工作质量、服务态度及工作效率进行考核与测评，科室若发现供应商的工作人员服务不到位，维修现场不整洁等行为，及时要求服务供应商更换工作人员。

2.2.不合格退出：如服务超过2次不合格，医院有权要求对服务供应商服务质量做限期整改，如限期整改后还未达到招标要求的，医院有权提前终止合同。

八、专属客服服务

提供7*24小时服务制度。为满足随时可能产生的服务需求，并保证服务质量，当有任何疑问与专属客服联系时，客服代表必须当日解决客户所提出的问题或当日拿出具有可行性的解决方案。