附件2：

项目质量、服务、商务和其他要求（实质性响应）

一、报价要求

所报价格应包括货物成本、运输、人工、安装、检测、调试、培训、利润、税金及质保期内质保服务、服务要求中维修项目清单内的维修项目等不可预见措施所有费用。

二、质量要求

1.供应商所供耗材须为全新正规厂家生产的合格产品，并完全符合国家规定的质量、规格和性能要求。拒绝假冒伪劣产品、次品、二次加工产品、OEM等产品，一经发现采购人可立即终止合同，并要求中标供应商赔偿因此带来的一切损失及承担相应的法律责任；

2.供应商所供耗材必须完全适用于采购人现有信息设备型号，非采购人要求、中标后不得以任何理由变更所投产品品牌型号。

3.耗材质保期按国家三包政策执行，从耗材验收合格开始计算。供应商提供的硒鼓类耗材出现问题，耗材剩余用量大于等于70%，供应商应无条件更换新品。

4.成交供应商应按照采购清单提供产品，各项性能规格不应低于原有配置，设备配件及打印耗材必须满足采购人原设备的正常使用，所有提供的设备配件和耗材实现效果要求达到原厂效果，校色正确，且满足各科室的需求。所提供的耗材（如硒鼓、粉盒等）为全新产品，非再生产品。

三、服务要求

1.硬件维护：供应商对服务范围内所有的硬件故障进行处理、运行状况每月进行一次故障检测、清灰除尘等采购人要求的维护内容；

2.网络维护：供应商对服务范围内所有网络进行日常维护，包括网络排错、故障处理等采购人要求的维护内容；

3.硬件维修：供应商对服务范围内所有产品进行日常维修的所有费用包含在每月的支付费用中；

4.服务范围包括：包含全院所有的电脑、打印机、复印机、交换机、自助机、叫号屏、传真机等全院所有信息设备；

5.备机服务：供应商对于突发性事件，如应急需要提供电脑终端、打印外部设备、硬盘录像机、等硬件设备，应在采购人要求的时间内提供以上设备；

6.耗材及配件配送能力服务：供应商在20分钟内提供需要的正规厂家生产的合格配件，具有专人高效及时派送的能力。

四、技术服务人员要求

1.负责采购人的办公耗材配送、安装及维修等相关技术服务，成交供应商按月向采购人提供详细规范的服务记录。

2.服务期内，供应商安排4名专职技术服务人员，长驻采购人单位，按照采购人值班制度进行服务。现场技术服务人员需熟悉各种基础业务，具有良好的理解与沟通能力，具有一定的网络与系统安全知识。未经采购人同意，不得更换团队人员，详细要求如下：（投标人需在投标文件中进行单独承诺并加盖电子签章）。

（1）供应商需提供派驻采购人服务人员在投标人单位在职的社保近三个月及以上的证明。

（2）负责采购人日常运维工作，包括不限于处理计算机终端、网络设施、自助设备、打印机、投影仪、扫描仪等办公应用在使用中的各种硬件问题，以及计算机终端的系统重装配置等工作，保证日常的办公设备正常运行。

（3）负责对局域网终端设备的管理，终端网络布线的新增和运维，了解院区内综合布线系统。

（4）提供巡检服务，每季度一次现场巡检，排查隐患、故障和保养，保障采购人各类信息终端正常运行。每次巡检提交书面巡检服务报告，每年提交一次年度维护总结报告。巡检内容包括不限于A.检查信息类终端是否正常运行;B.检查信息类终端当前环境是否符合运行要求;C.对信息类终端进行清洁工作；D.对信息类终端运行日志进行检查；E.其它可在定期巡检时进行处理的事务和问题。

3.重点保障期间：采购人有权要求供应商新增≥2名运维服务人员实现全程保障。

五、商务要求

1.提供7×24小时售后服务，安排专人值守。当现场工程师无法解决时，应在采购人要求的服务时限范围内派出专业工程师解决故障。进行维护操作之前，先经采购人允许，并在采购人陪同监督下进行操作。

（1）一级故障。一般性技术故障，发现电脑、打印机设备的技术问题，但不影响业务的正常运作。排除故障时限：15分钟。

（2）二级故障。电脑、打印机设备故障，影像和限制了部分业务运营。排除故障时限：30分钟。

（3）三级故障。重大设备故障，限制业务运行。排除故障时限：1小时。

（4）供应商应严格按照专业维护流程和采购人相关管理规范进行操作，并及时向采购人做好操作解释和风险分析，重要操作需经采购人审批同意后方可进行操作。

（5）重大活动期间采购人根据需要向供应商提出重大活动系统保障现场支持服务请求，供应商与采购人共同制定重大活动保障期间的设备保障方案，并根据采购人要求指定现场技术支持工程师在重大活动保障时间点前、中、后的技术支持。

2.未经采购人书面同意，在供货期限内不得转包本项目范围内任何业务给其他公司及单位。

3.供应商在提供耗材过程中，每次向采购人提供发货单，由采购人相应科室签字确认生效。

4.供应商在提供耗材过程中，因供应商工作人员操作失误（设备本身问题除外）导致采购人硬件损坏或数据丢失，供应商应当支付挽回损失所发生的费用。因供应商工作人员操作失误（设备本身问题除外）影响采购人正常业务开展，造成的损失由供应商承担。

5.供应商工作人员在服务过程中因其自身原因造成任何财产损失及人身伤害的由供应商负责，采购人不承担任何责任。

6.供应商所供耗材在装卸、运输和仓储过程中有足够的包装保护，防止货物受潮、生锈、被腐蚀、受到冲撞以及其他不可预见的损坏，若有损坏由供应商自行承担。

7.提供备件保障服务。备件是指维持本项目设备正常运行所需的各类不低于原有配置的零部件，供应商应根据本项目所涉及的常用办公设备配备相应备件，对特殊备件应提前配置或落实供货渠道。

（1）供应商应设立备品备件库，备件库应存放数量充足的备件，根据采购人的设备运行状况、故障率、分析结果和设备配置的实际情况，及时更新、增加、调整备件的型号、规格和数量。

（2）供应商应在受理故障后，及时确定是否需要备件更换或故障处理是否需要安排备件到现场，并及时安排备件运抵采购人现场，工程师应提前进场，并在备件运抵现场1小时内启动更换工作。

（3）采购人在执行重要项目或在关键业务时，需提高硬件保障等级，可要求提高备件保障。供应商应在采购人提出要求后，提前5天在采购人现场存放相关备件，并安排相关工程师及时到场以确保紧急故障的技术处理。

（4）设备固件因故障更换备件后，原配件凡涉及采购人秘密的一律交由采购人处理。