

采购需求

一、中区、南区、西区、感染病院区、感染病院门诊部、望湖城社区卫生服务中心、滨湖医疗保健中心及合肥离子医学中心服务总体要求如下：

（一）服务范围

服务区域名称	地址	服务模式	备注
中区（除中区范围内，还包含望湖城社区卫生服务中心、滨湖医疗保健中心、合肥离子医学中心）	安徽省合肥市庐阳区庐江路17号/望湖东路与望湖中路交口/包河大道与迎淮路交口/安徽省合肥市望江西路860号C座8楼	驻场	至少6名常驻IT末梢终端运维服务人员
南区	安徽省合肥市政务文化新区天鹅湖路1号	驻场	至少5名常驻IT末梢终端运维服务人员
西区	安徽省合肥市环湖东路107号	驻场	至少4名常驻IT末梢终端运维服务人员。
感染病院区（除感染病院区范围内，还包含感染病院门诊部）	安徽省合肥市繁华大道118号/安徽省合肥市宿松路218号	驻场	至少1名常驻IT末梢终端运维服务人员。

（二）服务需求：

1. 末梢终端运维服务外包服务内容

服务内容边界划分：IT末梢终端运维是指针对采购人办公区域内二层交换之间和二层交换以下的有网元设备/资产的运维（包括台式电脑及显示器、一体机电脑、miniPC机电脑、移动查房车电脑、打印机、复印机、扫描仪、传真机、手持PDA、PAD、读卡器、扫码设备、叫号显示屏、耳机、麦克风、音响、胖瘦客户机云终端等）服务内容如下：

- 1.1. 故障响应及处理：及时响应后台办公和前台营业（生产）IT末梢终端的各类故障（软件故障、硬件故障、服务请求）申告，并对故障设备进行专业检测，发现故障原因并解决故障。
- 1.2. 终端保养与维护：定期（一般不超过一个季度）对采购人院内的IT末梢终

端进行针对性保养和维护。

- 1.3. 线路整理与维护：网络配线间内设备和配线机柜内的清洁、养护；二层交换网络的网络设备、传输线缆、综合布线及相关设备线路维护工作，各类设备间跳线、设备末端跳线、营业台席（含自助设备）弱电线缆、信息点面板及模块、设备电源线的日常维护等。
- 1.4. 设备新增与退网：各类设备出现新增、搬迁、退网时，负责操作系统及应用程序等软、硬件的安装调试工作。
- 1.5. 定期巡检与诊断：制定完备的巡检计划，定期对各类后台办公和前台营业（生产）IT 末梢终端进行定期巡检，发现、记录并消除终端存在的运行隐患，对于严重隐患应及时报备采购人信息中心负责人。
- 1.6. 基础资料整理与保管：对各类故障的响应和处理过程、备品备件的使用情况、故障终端信息等基础资料进行记录、整理成册并按期上报采购人信息中心负责人。
- 1.7. 重要事项保障：重大活动或重要工作期间，为保障院内各类 IT 末梢终端的可靠、安全运行，中标人应根据采购人的要求，派遣维护人员进入现场实施现场保障服务，以确保各类终端在特殊时期正常运行。
- 1.8. 配件及耗材管理：中标人在每个驻点工作站应建立备用设备以及配件库，根据采购人信息中心要求和代维工作实际需要配备一定数量的备用设备、零配件等。备件材料应登记造册，妥善存放，定期检测，规范保管领用，不得随意挪用。
- 1.9. 信息安全运维协同：配合院方信息中心完成 IT 末梢终端资产所涉及到的的信息安全检查、整改工作，包括但不限于杀毒软件安装、信息安全合规检查等；配合院方信息中心完成 IT 末梢终端资产所涉及到的网络架构整改、故障排查，包括但不限于 WLAN 划分、地址分配以及网络性能调优等。
- 1.10. 按采购人要求提供早巡检服务。
- 1.11. 其他：其他涉及 IT 末梢终端稳定持续运行的事项。

2. 服务资源配备

2.1. 人员配置要求

- 2.1.1. IT 末梢终端运维人员：根据采购人设备资产数量，本次项目最低人员驻场数量要求为：中区 6 名常驻 IT 末梢终端运维服务人员、南区 5 名常驻

IT 末梢终端运维服务人员、西区 4 名常驻 IT 末梢终端运维服务人员, 感染病院区 1 名常驻 IT 末梢终端运维服务人员。本次项目运维服务对象是中国科学技术大学第一附属医院（安徽省立医院）中区、南区、西区及感染病院区的所有 IT 末梢终端设备，驻场人员数量要求是采购人最低人员配置要求，投标人应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的投标人驻场人员增加的，属于投标人免费提供。

- 2.1.2. 中标服务商自合同生效 3 个月内，所提供全部驻场服务人员应与中标服务商签署合法劳动协议，且按相关法律规定购买社保。
- 2.1.3. 响应时限要求：一般故障：20 分钟内到场，1 小时内解决；紧急故障：10 分钟内到场，30 分钟内解决；
- 2.1.4. 入场交接期间，中标服务商除配备本地驻场服务人员外，每个区域需额外配备至少 2 名人员参与交接期工作。
- 2.1.5. 要务保障期间，院方有重大任务分配，包括但不限于集中巡检、终端软件安装、病毒查杀等，中标服务商按院方实际工作需要，除现有驻场服务人员外，额外免费配置足够人员协同工作。额外配备人员数量原则：最少不低于 11 人，为期不低于 15 个工作日、不超过 30 个工作日。额外配备的人员需具备至少一年以上二级甲等及以上医院的运维服务经验。期间所有费用由投标人自理。
- 2.1.6. 伴随性技术协同保障专家团队：提供伴随性响应式专家保障支撑服务，提供 IT 基础设施、数据库和信息安全等技术支撑服务团队，协同保障整体 IT 基础设施及信息安全运维服务工作。
- 2.1.7. 配备专家：一线工程师 1 名；二线工程师 2 名；三线工程师 2 名。

2.2. 备品备件要求（由投标人自行提供）

备用设备明细				
设备类别	明细	配备标准	免费/收费	备注
PC 电脑	与现有设备配置相当	800 :1	免费	备用设备提供时限:故障修复完成后三个工作日内撤出备用设备

常用维护耗材			
类别	明细	配备标准	备注
工具	常用维护工具	人均一套	
网线	超五类网线	常备 2 箱	用于零星维护用，单个铺设点不超过 5 个，单点线路不超过 100 米以上的使用范围。
网络水晶头	超五类水晶头	人均一盒，用完补充	零星维护使用
电话水晶头		人均一盒，用完补充	零星维护使用
线槽	明线布线用	20 米	
缠绕管	强弱电分离用	20 袋	
扎带	线路捆绑	20 包	
1T 硬盘	台式机硬盘	2 块	
	笔记本硬盘	2 块	
4G 内存条	台式机内存条	2 个	
	笔记本内存条	2 个	
电源	台式机主流电源	2 个	
	笔记本主流电源适配器	2 个	
CPU 风扇	台式机主流风扇	10 个	
	笔记本主流风扇	5 个	
注：以上为常用辅材列表，实际维护工作中需要增加的备品备件，投标人按采购人提出的数量与型号要求增加响应条目。			

（三）服务考核标准

1. 考核范围

本考核标准适用于对安徽省立医院运维外包服务公司在合同履行期内服务业绩的月度（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务合同约定的范围。

2. 考核指标体系

考核指标	分值（100 分）
------	-----------

考核指标	分值（100 分）
工单满意度	20
工单处理时效	15
终端资产完好率	10
服务团队管理	15
服务质量管理	15
资产管理完整性	15
要务保障	10
重要事项扣分	扣完为止

3. 考核内容和计分方法

3.1. 工单满意度 (20 分)

工单满意度是用户对运维外包服务人员单次服务质量的整体评价，满意度分为用户评价满意度和调研满意度两类；

用户评价满意度：用户在服务结束后 24 小时内，通过运维管理系统对服务工单进行评价，超过 24 小时后，系统默认满意。

调研满意度：运维人员在现场处理工单时将现场录音收集到运维管理系统中，投标人为本次项目设立的运营管理团队，每月听取现场服务录音，若用户在录音中存在对服务工单的不满意表达，该工单视为“调研不满意”工单；

工单满意度共计 20 分，按照如下方式进行扣分，扣完为止。

（1）每发生一例用户评价不满意，扣 5 分；

（2）每发生一例调研不满意，扣 2 分。

3.2. 工单处理时效（15 分）

工单处理时效是衡量终端外包服务人员是否及时响应并处理用户故障申告的指标，直接影响着用户对运维外包服务的感知。根据管理办法，故障（含服务请求）分为一般故障和紧急故障两类，其中省立医院中区、南区、西区、感染病院区明确要求有驻场服务工程师的，一般故障要求在 20 分钟内到场，1 个小时内予以解决；紧急故障要求在 10 分钟内到场，30 分钟内予以解决；生殖与遗传分院、感染病院门诊部、望湖城社区卫生服务中心、滨湖保健中心非驻场服务模式的，一般故障要求在 2 小时内到场，3 个小时内予以解决；紧急故障要求在 1 小时内到场，2 小时内予以解决。

工单执行阶段分为接单、执行、到场、处置、完结；因当日工单数量不同，

工单在各阶段出现超时时，视为工单超时。具体处罚如下：

超过故障要求时间而未解决视为超时（更换配件时间另计）。工单处理时效共计 20 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.2.1. 对于紧急故障，超时到场不满 5 分钟扣 0.5 分，此后每超时 10 分钟（不满 10 分钟按 10 分钟）扣 0.2 分；

3.2.2. 对于一般故障，超时到场不满 10 分钟扣 0.2 分，此后每超时 20 分钟（不满 20 分钟按 20 分钟扣）扣 0.1 分；

3.3. 资产完好率（10 分）

终端完好率是指终端在一个考核周期内稳定运行的比例，能够在一定程度上体现运维外包服务公司的巡检质量。巡检质量高，则资产完好率高；巡检质量低，则终端完好率低。采用百分制计分，每月最后一日的 18:00 取系统数据，计算公式为：

当月未报修终端数量/终端总数*100%

3.3.1. 若终端完好率大于等于 90%，则不扣分；

3.3.2. 若终端完好率介于 85%和 90%之间，则每降低 1%扣 2 分；

3.3.3. 若终端完好率小于等于 80%，则扣 10 分；

3.4. 现场团队管理（10 分）

高质量的服务团队管理，是保障运维服务质量的重要举措，将直接决定用户对服务的认可度。共计 10 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.4.1. 严禁与用户发生争执，每发生一例与用户争执的情形，确认属实后扣 5 分；

3.4.2. 严禁未经用户许可，私自操作用户电脑，每发生一例私自操作用户电脑的情形，确认属实后扣 5 分；

3.4.3. 人员出现脱岗的情况，每脱岗一人扣 2 分；

3.4.4. 运维外包服务人员遭到用户投诉，经确认属实后，每例扣 5 分；

3.4.5. 运维外包服务人员服务结束后，应告知报修人故障的处理结果，严禁在未告知报修人的情况下离开现场，每发现一例未进行告知的行为扣 1 分；

3.4.6. 运维外包服务人员出现迟到、早退现象，影响正常运维服务开展的，每次扣 2 分；

3.4.7. 运维外包服务人员在工作期间出现电话关机或者拨打不通的情况，经确认属实扣 2 分；

- 3.4.8. 其他严重影响用户感知的服务态度案例，经确认属实，扣 2 分。
- 3.4.9. 办公环境：运维外包单位需要保持采购人指派的办公环境的整洁，每月提交办公环境检查结果给采购人，检查结果中至少包含每月三次的随机抽查，每发生一例不合格的，扣 2 分。
- 3.4.10. 现场服务话术标准化：运维外包单位每月从全员现场服务工单中抽样检查服务话术的表达标准化，每人每月至少抽取 8 个现场服务工单，录音文件中至少包含以下重要表达信息：礼貌用语、询问报修故障、处理完毕后告知是否解决、告知报修人采取的解决方式、要求报修人现场测试；对于没有出现以上信息的，视为抽检不合格，每发生一例不合格扣 1 分。
- 3.4.11. 维护工具：运维外包单位每三个月核查一次工具清单是否完整，以月度服务报告的形式提交，每发生一例缺失，未及时补充的，扣 1 分。
- 3.4.12. 维护用优盘查杀：运维外包单位每周对维护用优盘至少做一次病毒查杀，并将查杀结果汇总，以月度服务报告的形式提交，每发生一例未查杀的，扣 1 分。
- 3.4.13. 维护人员绩效考核：运维外包单位每月提交一次维护人员的考核结果，以及考核不合格人员的处理方式，以工单处理效能时长作为核心考核维度。每发生一次不提交或虚假提交的，扣 3 分。
- 3.4.14. 工服、工牌管理：运维人员在工作范围区域，必须配备工服、工牌，运维外包单位每月提交每日的检查结果，如存在非客观原因不佩戴的，每发生一例扣 1 分。
- 3.4.15. 知识库管理：运维外包公司每周完成知识库的审核工作，要求正式知识库能达到指导运维人员独立处理工单的要求，每月将正式知识库进行精简、排重，对于临时知识库每月完成审核。每发生一例未完成的扣 1 分。

3.5. 服务质量（15 分）

最终用户的满意度是运维外包项目的核心目标，也是考核运维外包服务公司的重要标准，共计 15 分，按如下方式扣分，扣完为止。

- 3.5.1. 资产保养：根据年度资产保养计划，每季度提交已完成巡检的明细，每发生一次延期或未按巡检计划推进的，扣 2 分。
- 3.5.2. 桌面台席标准化：每季度完成一次终端线路的标准化捆扎，每发生一例不合格的扣 1 分。
- 3.5.3. 高频故障资产优化：运维外包单位每季度提交一次高频故障资产优化报

告，包含但不限于高频故障资产的筛查、修复以及更换等处置内容。每发生一例遗漏的扣 1 分。

3.5.4. 重复故障：运维外包单位每季度提交一份当前季度内的重复故障监控情况，每发生一例遗漏的扣 2 分。

3.5.5. 重要服务对象的服务保障：运维外包单位根据采购人提供的重点服务对象名单，记录重要服务对象信息，并根据重要服务对象级别指定具体的运维服务人员提供运维保障服务，每季度提交一份重要服务对象记录表，每发生一例违规扣 3 分。

3.5.6. 工单及时性监管：运维外包单位应针对运维及时性要求，成立实时监察团队，当超时达到设定标准时，监察团队成员主动干预，将工单及时完成。每发生一例超时未干预的，扣 2 分。

3.5.7. 高频故障类型优化：运维外包单位每季度提交一份高频故障类型优化报告，针对高频故障类型采取集中优化措施，每发生一例逾期的扣 2 分。

3.6. 资产管理完整性（15 分）

资产管理完善体现在资产登记信息的准确性和打印设备资产投放合理性。院方不定期、定时对运维外包公司存档的终端资产进行抽查以及对资产放置合理性进行抽查。资产管理完整性满分 15 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.6.1. （院方根据运维外包公司提供的资产信息，随机抽查，每发现一例“虚假”资产信息，扣 1 分。

3.7. 要务保障（10 分）

指顺利完成 IT 运维相关要务保障工作（包含零星布线等施工任务），由院方信息中心每月就运维服务人员完成情况进行评定，满分 10 分，扣完为止。

3.7.1. 运维外包服务公司拒绝响应合同内要务保障工作，扣 5 分；

3.7.2. 运维外包服务公司要务保障不力，导致重要活动延迟或取消，扣 5 分；

3.7.3. 运维外包服务公司应在要务保障结束后 3 个工作日内上报要务保障结果并提交要务保障单和要务保障报告，迟交或不交扣 1 分。

3.7.4. 运维外包服务公司要务保障过程中违反操作规范或安全规范，造成不良影响的，扣 2 分。

3.7.5. 其他与信息中心相关工作，医院提供相关材料，运维外包服务公司免费提供人工服务。

3.8. 重要事项扣分

工单满意度、工单处理时效、终端完好率、代维服务态度、代维服务质量和要务保障构成了 IT 末梢终端管理考核的主要部分。除此之外，IT 运维服务工作还涉及运维服务人员落实、安全生产等重要事项，包括量化扣分项和一票否决事项，现予以说明：

3.8.1. 量化扣分项

（1）运维服务公司应做好合同内耗材使用记录，院方信息中心不定期对运维服务公司提供的合同内耗材进行检查，每发现一例以次充好则扣除对应耗材官方报价 150%的款项作为惩罚；

（2）运维服务公司违反院方或其主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为，造成较严重影响并被主管部门通报的，每次扣 5 分；被院方通报的，每次扣 2 分。

（3）对于运维服务公司或运维人员发生违法行为构成违法或犯罪的，除依法追究相关单位和个人的法律责任，要求运维服务公司赔偿院方由此而产生的各项损失外，运维服务公司还应承担相应的一切责任，每次扣 10 分。

（4）对运维服务公司或运维服务人员在工作中违反院方保密制度，未经同意擅自带无关人员进出采购人办公区域，或擅自向第三方披露院方的技术和商业秘密，一经查实，每次扣减 5 分。

（5）运维服务人员存在在营业或办公区域使用明火、携带食物等行为但未造成严重后果的，每例扣 5 分。

3.8.2. 一票否决项

出现以下情形代维公司当月考核成绩为 0。

（1）对于运维服务公司严重违反规定，如：违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术；因人为原因导致重大故障或擅自修改数据，引起严重后果，当月考核得分为零，并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。

（2）运维服务公司违反主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为造成严重后果的。

（3）直接或间接由于运维服务公司、运维服务人员行为、操作不当等原因造成通信案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的，或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。运维服务公司发生特别重大事故或重大事故时（特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行），院方有权与其终止代维服务协议。

4. 考核结果计算

上述考核事项中，工单满意度、工单处理时效、终端完好率可由系统根据工单自行计算或手工按照上述评分细则核算，服务人员态度和服务质量考核按照上述评分细则进行。

5. 考核结果应用

考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下：

- 5.1. 若月考核成绩在 85 分以上（含 85 分），支付全额月度款项。
- 5.2. 若月考核成绩在 60 分以上（含 60 分）、85 分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为（85-考核分数）*合同总价*1‰元。
- 5.3. 若季度内月考核成绩在 60 分以下的，当月不予付款。

终端外包服务公司连续三个月度考核得分低于 60 分，甲方有权全部或者部分解除合同。

二、北区（上海市第六人民医院安徽医院）服务总体要求如下：

（一）服务范围

服务区域名称	地址	服务模式	备注
上海市第六人民医院安徽医院	合肥市长丰县双墩镇阜阳北路与龙湖北路交口西北角	驻场	至少 4 名常驻 IT 末梢终端运维服务人员； 至少 1 名常驻网络运维服务人员。

（二）服务需求

（1）IT 末梢终端运维服务内容

服务内容边界划分：IT 末梢终端运维是指针对采购人办公区域内二层交换之间和二层交换以下的有网元设备/资产的运维（包括台式电脑及显示器、一体机电脑、miniPC 机电脑、移动查房车电脑、打印机、复印机、扫描仪、传真机、手持 PDA、PAD、读卡器、扫码设备、叫号显示屏、耳机、麦克风、音响、云终端等）服务内容如下：

1. 故障响应及处理：及时响应后台办公和前台营业（生产）IT 末梢终端的各类故障（软件故障、硬件故障、服务请求）申告，并对故障设备进行专业检测，

发现故障原因并解决故障。

2. 终端保养与维护：定期（一般不超过一个季度）对采购人院内的 IT 末梢终端进行针对性保养和维护。
3. 线路整理与维护：网络配线间内设备和配线机柜内的清洁、养护；二层交换网络的网络设备、传输线缆、综合布线及相关设备线路维护工作，各类设备间跳线、设备末端跳线、营业台席（含自助设备）弱电线缆、信息点面板及模块、设备电源线的日常维护等。
4. 设备新增与退网：各类设备出现新增、搬迁、退网时，负责操作系统及应用程序等软、硬件的安装调试工作。
5. 定期巡检与诊断：制定完备的巡检计划，定期对各类后台办公和前台营业（生产）IT 末梢终端进行定期巡检，发现、记录并消除终端存在的运行隐患，对于严重隐患应及时报备采购人信息中心负责人。
6. 基础资料整理与保管：对各类故障的响应和处理过程、备品备件的使用情况、故障终端信息等基础资料进行记录、整理成册并按期上报采购人信息中心负责人。
7. 重要事项保障：重大活动或重要工作期间，为保障院内各类 IT 末梢终端的可靠、安全运行，中标人应根据采购人的要求，派遣维护人员进入现场实施现场保障服务，以确保各类终端在特殊时期正常运行。
8. 配件及耗材管理：中标人在每个驻点工作站应建立备用设备以及配件库，根据采购人信息中心要求和代维工作实际需要配备一定数量的备用设备、零配件等。备件材料应登记造册，妥善存放，定期检测，规范保管领用，不得随意挪用。
9. 信息安全运维协同：配合院方信息中心完成 IT 末梢终端资产所涉及到的的信息安全检查、整改工作，包括但不限于杀毒软件安装、信息安全合规检查等；配合院方信息中心完成 IT 末梢终端资产所涉及到的网络架构整改、故障排查，包括但不限于 WLAN 划分、地址分配以及网络性能调优等。
10. 其他：其他涉及 IT 末梢终端稳定持续运行的事项。

（2）网络运维服务内容

网络运维服务：主要内容包含业务持续性运维服务和信息安全运维服务，具体服务内容要求如下：

1. 业务持续性运维服务

1.1. 服务内容与要求

1.1.1. 基础维护档案管理

1.1.1.1. 网络/链路基础档案管理：拓扑图、配置规则备份、资产基础信息、基线档案以及档案变更记录。

1.1.1.2. 计算、存储资源基础档案管理：服务器、存储、光纤交换机之间的链路拓扑、资产信息、配置明细、基线档案以及档案变更记录等。

1.1.1.3. 应用系统/软件基础档案管理：HIS、PACSS、EMR 等系统软件的运行环境信息、开发文档（若有）、服务启动项、端口使用明细以及档案变更记录等。

1.1.1.4. 数据中心物理环境基础档案管理：UPS、精密空调、配电、消防系统资产信息、配置明细以及档案变更记录等。

1.1.1.5. 备品备件基础档案管理：通讯模块、光纤跳线、服务器磁盘、备用服务器、备用网络交换设备以及维护用工具等备品备件的资产信息、消耗记录等管理。

1.1.1.6. 数据库、中间件、操作系统、虚拟化平台等软件工具类基础档案管理。

1.1.1.7. 资产信息、配置规则、配置变更、基线档案等基础档案管理。

1.1.2. 服务要求要点

1.1.2.1. 网络维护的人员要求：主流网络设备厂商颁发的网络高级工程师资格认证证书。

1.1.2.2. 数据库运维的人员要求：具备 Oracle、MySQL、Microsoft SQL Server 等主流数据库的资质认证。

1.1.2.3. 虚拟化平台运维的人员要求：Vmware、华为、华三、citrix 等主流品牌的运维工程师资质证书。

1.1.2.4. 软件运维的人员要求：运维服务外包公司具有独立开发的能力，具备相关软件知识产权证书等。

1.1.2.5. 运维工具配备：运维外包团队利用采购人已有的运维监控平台和运维管理系统将监测到的告警信息推送至运维管理系统移动端，运维人员通过系统工具逐一完成所有故障、事件的处理内容。

1.2. 应急响应管理要求

1.2.1. 应急响应预案制定

1.2.1.1. 一般性应急响应预案制定：针对不全面影响核心业务系统运行、访问的常规故障制定的应急响应预案，包括但不限于汇报制度、故障判断、故障恢复以及注意事项等。

1.2.1.2. 核心业务应急响应预案制定：针对影响 HIS、PACSS、EMR 等核心业务系统正常运行的因素制定的应急响应预案。不仅包含汇报制度、故障判断原则、故障恢复注意事项等，更包含故障处理中所有参数、命令的具体内容以及预提步骤。

1.2.2. 应急灾难演练

根据预先制定的应急响应预案的内容，根据级别制定可行的应急灾难演练方案以及实施应急灾难演练。

1.3. 管理制度制定与监督

1.3.1. 制定日常运维管理制度：故障响应；需求与任务执行；远程协助；线路维护；数据中心出入管理；资产接入与退网管理；运维权限管理制度；周期执行制度（应急灾难演练、问题档案完整性审核、健康状态评估等）。

1.3.2. 监督执行制度并形成月度监督文档。

1.3.3. 审核制度执行结果，输出审核结果文档。

1.4. 问题档案管理

1.4.1. AAA 级问题档案：指需要采购人同意、整改需要影响核心业务或数据、需要第三方厂商配合或第三方厂商配合度不高的问题待整改项。

1.4.2. AA 级问题档案：需采购人同意、整改需要影响在运行的业务或数据，不需要第三方厂商配合或第三方厂商配合度较高的问题待整改项。

1.4.3. A 级问题档案：需采购人同意、对现有业务、数据影响极小、整改风险性较小且运维工程师可自行处理的待整改项。

1.5. 风险项监控管理

1.5.1. AAA 级风险项监控：影响核心业务运行、数据安全等较高级别的风险；显现：已出现业务卡顿或其他非正常现象；监控频率：至少每天监控，甚至以小时为单位监控。

1.5.2. AA 级风险项监控：小概率影响核心业务运行、数据安全等一般级别的风险；显现：尚未出现业务卡顿或其他非正常现象；监控频率：不需要以小时为单位监控的指标。

1.5.3. A 级风险项监控：极小概率影响核心业务运行、数据安全等较低级别的风险；显现：尚未出现业务卡顿或其他非正常现象；监控频率：以天/周为单位监控。

1.6. 巡检、保养管理

1.6.1. 日巡检对象与内容:

1.6.1.1. 动环：异味、告警提示音；面板是否显示告警。

1.6.1.2. 服务器、存储、网络设备的面板指示灯拍照，判断是否有告警。

1.6.1.3. 运维监控平台的日报告。

1.6.1.4. 输出巡检结论。

1.6.2. 月度巡检对象与内容:

1.6.2.1. 核心业务系统运行环境的深度巡检。

1.6.2.2. 核心业务的存储运行指标。

1.6.2.3. 核心业务数据库运行指标深度检查。

1.6.2.4. 核心网络设备运行指标深度检查。

1.6.2.5. 核心网络链路有效性检查。

1.6.2.6. 动环设备检查（滤网、清洁）。

1.6.2.7. 基线检查与更新。

1.6.2.8. 数据备份检查。

1.6.2.9. 输出巡检报告。

1.6.3. 季度巡检对象与内容:

1.6.3.1. 全量人工巡检一次（月巡检、日巡检已完成的不重复巡检）。

1.6.3.2. 线路梳理与标准化。

1.6.3.3. 输出巡检报告。

1.7. 项目问题档案整改、任务执行规划

1.7.1. 项目实施规划（年度）

[illegible]

2														
3														
..														
.														

1.7.2. 项目实施规划（月度）

序号	期 任务名称	执行日 **年**月份				备注
		第一周	第二周	第三周	第四周	
1	*****					
2						
3						

1.8. 月度运维报告输出

- 1.8.1. 项目实施规划月度分解；
- 1.8.2. 当月往来文件；
- 1.8.3. 问题档案月度处理；
- 1.8.4. 当月风险项监控汇报；
- 1.8.5. 当月工单记录；
- 1.8.6. 当月巡检、保养；
- 1.8.7. 当月任务接收与执行记录；
- 1.8.8. 远程协助记录与审核；
- 1.8.9. 资产接入/退网记录与审核。

2. 信息安全运营服务

- 2.1. 安全防护运维服务：
 - 2.1.1. 安全产品运维；
 - 2.1.2. 安全管理制度编制修订；
 - 2.1.3. 安全运维操作规程编制；
 - 2.1.4. 信息安全预警通告。

- 2.2. 安全风险监测服务：
 - 2.2.1. 安全监测告警；
 - 2.2.2. 新上线安全检测；
 - 2.2.3. 安全风险评估；
 - 2.2.4. 安全漏洞扫描；
 - 2.2.5. 系统渗透测试。
- 2.3. 安全事件响应服务：
 - 2.3.1. 安全事件处置；
 - 2.3.2. 重要时期保障；
 - 2.3.3. 安全应急演练。
- 2.4. 安全措施改进服务：
 - 2.4.1. 安全加固服务；
 - 2.4.2. 安全策略优化。
- 2.5. 协助落实安全工作：
 - 2.5.1. 协助安全检查；
 - 2.5.2. 协助等级保护测评。

(3) 服务资源配置

- 1. 人员配置要求
 - 1.1. IT 末梢终端运维人员：
 - 1.1.1. 根据采购人设备资产数量，本次项目最低人员驻场数量要求为：4 名常驻 IT 末梢终端运维服务人员。投标人应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的投标人驻场人员增加的，属于投标人免费提供。
 - 1.1.2. 中标服务商自合同生效 3 个自然月内，所提供全部驻场服务人员应与中标服务商签署合法劳动协议，且按相关法律法规规定购买社保。
 - 1.1.3. 响应时限要求：一般故障：20 分钟内到场，1 小时内解决；紧急故障：10 分钟内到场，30 分钟内解决；
 - 1.1.4. 入场交接期间，中标服务商除配备本地驻场服务人员外，每个区域需额外配备至少 2 名人员参与交接期工作。
 - 1.1.5. 要务保障期间，院方有重大任务分配，包含但不限于集中巡检、终端软

件安装、病毒查杀等，中标服务商按院方实际工作需要，除现有驻场服务人员外，额外免费配置足够人员协同工作。额外配备人员数量原则：最少不低于 4 人，为期不低于 15 个工作日、不超过 30 个工作日。期间所有费用由投标人自理。

1.2. 网络运维服务人员：

- 1.2.1. 根据采购人设备资产数量，本次项目最低人员数量要求为：一线工程师 1 名（驻场）；二线工程师 2 名（非驻场）；三线工程师 2 名（非驻场）。投标人应充分理解本次项目的考核维度、指标以及运维工作的所有内容，因维护工作的必要性而导致的投标人驻场人员增加的，属于投标人免费提供。
- 1.2.2. 中标服务商自合同生效 3 个自然月内，所提供全部驻场服务人员应与中标服务商签署合法劳动协议，且按相关法律规定购买社保。
- 1.2.3. 响应时限要求：一般故障：20 分钟内到场，1 小时内解决；紧急故障：10 分钟内到场，30 分钟内解决；

（三）备品备件要求（由投标人自行提供）

备用设备明细				
设备类别	明细	配备标准	免费/收费	备注
PC 电脑	与现有设备配置相当	800 :1	免费	备用设备提供时限:故障修复完成后三个工作日内撤出备用设备
常用维护耗材				
类别	明细	配备标准		备注
工具	常用维护工具	人均一套		
网线	超五类网线	常备 2 箱		用于零星维护用,单个铺设点不超过 5 个,单点线路不超过 100 米以上的使用范围。
网络水晶头	超五类水晶头	人均一盒,用完补充		零星维护使用
电话水晶		人均一盒,用完补充		零星维护使用

头			
线槽	明线布线用	20 米	
缠绕管	强弱电分离用	20 袋	
扎带	线路捆绑	20 包	
1T 硬盘	台式机硬盘	2 块	
	笔记本硬盘	2 块	
4G 内存条	台式机内存条	2 个	
	笔记本内存条	2 个	
电源	台式机主流电源	2 个	
	笔记本主流电源适配器	2 个	
CPU 风扇	台式机主流风扇	10 个	
	笔记本主流风扇	5 个	
注：以上为常用辅材列表，实际维护工作中需要增加的备品备件，投标人按采购人提出的数量与型号要求增加响应条目。			

（四）智慧运维监控系统

在服务期限内，中标服务商需为本次项目免费提供一套智慧运维监控系统，
监控对象：用户数据中心内的 IT 基础架构资产，包括但不限于：网络设备、存储、服务器、虚拟主机、操作系统、数据库等资产。

系统产生的异常告警信息可与用户的报修系统对接，中标服务商提供 7*24 小时*365 天的工单监测、响应服务，响应时限：自工单发出后的 5 分钟内接单，到场以及处置时限与网络运维时限一致。

智慧运维监控系统包含但不限于以下功能：

（1）持对网络设备、服务器硬件、存储设备、安全设备、虚拟化设备、视讯设备、主机操作系统、数据库、中间件、应用等多种类别设备的监控管理。监控节点数 ≥ 1500 个；

（2）发现方式：支持 SSH、TELNET、SNMPv1、SNMPv2c、SNMPv3、WMI、JDBC、SMI-S、IPMI、ONVIF 等多种发现方式；

（3）资源监控：操作系统的监控，监控内容包含但不限于 CPU、Memory、IO、磁盘空间、进程等相关内容，

(4) 系统可实现对主流中间件监控的能力；

(5) 系统支持网络设备资源模型扩展方式，当遇到不支持的网络设备型号时，可以支持在界面上自行添加新的设备型号；

(6) 支持批量化的资源统一监控策略管理，实现监控资源的批量监控、支持策略基线设置、动态阈值管理、支持系统默认策略和自定义策略；支持智能基线功能，可定义日基线、周基线，基于选定的资源与指标的历史数据自动生成动态智能基线，基线支持设定容忍范围及越界次数产生告警；

(7) 为减少误报，可对所有的资源指标定义是否取值、是否告警等个性化定义功能，同时支持对单一指标设置连续取值N次后才告警的功能；

(8) 支持自定义事件功能，可由管理员自行将一个或多个事件关联后形成自定义事件并告警；

(9) 支持将多个业务应用系统在同一界面中展示，并可以展示出各应用系统之间的关联关系。

（五）服务考核标准

（1）IT 末梢终端运维考核标准

1. 考核范围

本考核标准适用于对上海市第六人民医院安徽医院运维外包服务公司在合同履行期内 IT 末梢终端运维的月度（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务合同约定的范围。

2. 考核指标体系

考核指标	分值（100 分）
工单满意度	20
工单处理时效	15
终端资产完好率	10
服务团队管理	15
服务质量管理	15
资产管理完整性	15
要务保障	10
重要事项扣分	扣完为止

3. 考核内容和计分方法

3.1. 工单满意度(20 分)

工单满意度是用户对运维外包服务人员单次服务质量的整体评价，满意度分为用户评价满意度和调研满意度两类；

用户评价满意度：用户在服务结束后 24 小时内，通过运维管理系统对服务工单进行评价，超过 24 小时后，系统默认满意。

调研满意度：运维人员在现场处理工单时将现场录音收集到运维管理系统中，投标人为本次项目设立的运营管理团队，每月听取现场服务录音，若用户在录音中存在对服务工单的不满意表达，该工单视为“调研不满意”工单；工单满意度共计 20 分，按照如下方式进行扣分，扣完为止。

(1) 每发生一例用户评价不满意，扣 5 分；

(2) 每发生一例调研不满意，扣 2 分。

3.2. 工单处理时效（15 分）

工单处理时效是衡量终端外包服务人员是否及时响应并处理用户故障申告的指标，直接影响着用户对运维外包服务的感知。根据管理办法，故障（含服务请求）分为一般故障和紧急故障两类，其中省立医院中区、南区、西区、感染病院区明确要求有驻场服务工程师的，一般故障要求在 20 分钟内到场，1 个小时内予以解决；紧急故障要求在 10 分钟内到场，30 分钟内予以解决；生殖与遗传分院、感染病院门诊部、望湖城社区卫生服务中心、滨湖保健中心非驻场服务模式的，一般故障要求在 2 小时内到场，3 个小时内予以解决；紧急故障要求在 1 小时内到场，2 小时内予以解决。

工单执行阶段分为接单、执行、到场、处置、完结；因当日工单数量不同，工单在各阶段出现超时时，视为工单超时。具体处罚如下：

超过故障要求时间而未解决视为超时（更换配件时间另计）。工单处理时效共计 20 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.2.1. 对于紧急故障，超时到场不满 5 分钟扣 0.5 分，此后每超时 10 分钟(不满 10 分钟按 10 分钟)扣 0.2 分；

3.2.2. 对于一般故障，超时到场不满 10 分钟扣 0.2 分,此后每超时 20 分钟(不满 20 分钟按 20 分钟扣)扣 0.1 分；

3.3. 资产完好率（10 分）

终端完好率是指终端在一个考核周期内稳定运行的比例，能够在一定程度上

体现运维外包服务公司的巡检质量。巡检质量高，则资产完好率高；巡检质量低，则终端完好率低。采用百分制计分，每月最后一日的 18:00 取系统数据，计算公式为：

当月未报修终端数量/终端总数*100%

3.3.1. 若终端完好率大于等于 90%，则不扣分；

3.3.2. 若终端完好率介于 85%和 90%之间，则每降低 1%扣 2 分；

3.3.3. 若终端完好率小于等于 80%，则扣 10 分；

3.4. 现场团队管理（10 分）

高质量的服务团队管理，是保障运维服务质量的重要举措，将直接决定用户对服务的认可度。共计 10 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.4.1. 严禁与用户发生争执，每发生一例与用户争执的情形，确认属实后扣 5 分；

3.4.2. 严禁未经用户许可，私自操作用户电脑，每发生一例私自操作用户电脑的情形，确认属实后扣 5 分；

3.4.3. 人员出现脱岗的情况，每脱岗一人扣 2 分；

3.4.4. 运维外包服务人员遭到用户投诉，经确认属实后，每例扣 5 分；

3.4.5. 运维外包服务人员服务结束后，应告知报修人故障的处理结果，严禁在未告知报修人的情况下离开现场，每发现一例未进行告知的行为扣 1 分；

3.4.6. 运维外包服务人员出现迟到、早退现象，影响正常运维服务开展的，每次扣 2 分；

3.4.7. 运维外包服务人员在工作期间出现电话关机或者拨打不通的情况，经确认属实扣 2 分；

3.4.8. 其他严重影响用户感知的服务态度案例，经确认属实，扣 2 分。

3.4.9. 办公环境：运维外包单位需要保持采购人指派的办公环境的整洁，每月提交办公环境检查结果给采购人，检查结果中至少包含每月三次的随机抽查，每发生一例不合格的，扣 2 分。

3.4.10. 现场服务话术标准化：运维外包单位每月从全员现场服务工单中抽样检查服务话术的表达标准化，每人每月至少抽取 8 个现场服务工单，录音文件中至少包含以下重要表达信息：礼貌用语、询问报修故障、处理完毕后告知是否解决、告知报修人采取的解决方式、要求报修人现场测试；对于没有出现以上信息的，视为抽检不合格，每发生一例不合格扣 1 分。

- 3.4.11. 维护工具：运维外包单位每三个月核查一次工具清单是否完整，以月度服务报告的形式提交，每发生一例缺失，未及时补充的，扣1分。
- 3.4.12. 维护用优盘查杀：运维外包单位每周对维护用优盘至少做一次病毒查杀，并将查杀结果汇总，以月度服务报告的形式提交，每发生一例未查杀的，扣1分。
- 3.4.13. 维护人员绩效考核：运维外包单位每月提交一次维护人员的考核结果，以及考核不合格人员的处理方式，以工单处理效能时长作为核心考核维度。每发生一次不提交或虚假提交的，扣3分。
- 3.4.14. 工服、工牌管理：运维人员在工作范围区域，必须配备工服、工牌，运维外包单位每月提交每日的检查结果，如存在非客观原因不佩戴的，每发生一例扣1分。
- 3.4.15. 知识库管理：运维外包公司每周完成知识库的审核工作，要求正式知识库能达到指导运维人员独立处理工单的要求，每月将正式知识库进行精简、排重，对于临时知识库每月完成审核。每发生一例未完成的扣1分。
- 3.5. 服务质量（15分）

最终用户的满意度是运维外包项目的核心目标，也是考核运维外包服务公司的重要标准，共计15分，按如下方式扣分，扣完为止。

- 3.5.1. 资产保养：根据年度资产保养计划，每季度提交已完成巡检的明细，每发生一次延期或未按巡检计划推进的，扣2分。
- 3.5.2. 桌面台席标准化：每季度完成一次终端线路的标准化捆扎，每发生一例不合格的扣1分。
- 3.5.3. 高频故障资产优化：运维外包单位每季度提交一次高频故障资产优化报告，包含但不限于高频故障资产的筛查、修复以及更换等处置内容。每发生一例遗漏的扣1分。
- 3.5.4. 重复故障：运维外包单位每季度提交一份当前季度内的重复故障监控情况，每发生一例遗漏的扣2分。
- 3.5.5. 重要服务对象的服务保障：运维外包单位根据采购人提供的重点服务对象名单，记录重要服务对象信息，并根据重要服务对象级别指定具体的运维服务人员提供运维保障服务，每季度提交一份重要服务对象记录表，每发生一例违规扣3分。
- 3.5.6. 工单及时性监管：运维外包单位应针对运维及时性要求，成立实时监察

团队，当超时达到设定标准时，监察团队成员主动干预，将工单及时完成。每发生一例超时未干预的，扣 2 分。

3.5.7. 高频故障类型优化：运维外包单位每季度提交一份高频故障类型优化报告，针对高频故障类型采取集中优化措施，每发生一例逾期的扣 2 分。

3.6. 资产管理完整性（15 分）

资产管理完善体现在资产登记信息的准确性和打印设备资产投放合理性。院方不定期、定时对运维外包公司存档的终端资产进行抽查以及对资产放置合理性进行抽查。资产管理完整性满分 15 分，按如下方式扣分，扣完为止。

3.6.1. （院方根据运维外包公司提供的资产信息，随机抽查，每发现一例“虚假”资产信息，扣 1 分。

3.7. 要务保障（10 分）

指顺利完成 IT 运维相关要务保障工作（包含零星布线等施工任务），由院方信息中心每月就运维服务人员完成情况进行评定，满分 10 分，扣完为止。

3.7.1. 运维外包服务公司拒绝响应合同内要务保障工作，扣 5 分；

3.7.2. 运维外包服务公司要务保障不力，导致重要活动延迟或取消，扣 5 分；

3.7.3. 运维外包服务公司应在要务保障结束后 3 个工作日内上报要务保障结果并提交要务保障单和要务保障报告，迟交或不交扣 1 分。

3.7.4. 运维外包服务公司要务保障过程中违反操作规范或安全规范，造成不良影响的，扣 2 分。

3.7.5. 其他与信息中心相关工作，医院提供相关材料，运维外包服务公司免费提供人工服务。

3.8. 重要事项扣分

工单满意度、工单处理时效、终端完好率、代维服务态度、代维服务质量和要务保障构成了 IT 末梢终端管理考核的主要部分。除此之外，IT 运维服务工作还涉及运维服务人员落实、安全生产等重要事项，包括量化扣分项和一票否决事项，现予以说明：

3.8.1. 量化扣分项

（1）运维服务公司应做好合同内耗材使用记录，院方信息中心不定期对运维服务公司提供的合同内耗材进行检查，每发现一例以次充好则扣除对应耗材官方报价 150%的款项作为惩罚；

（2）运维服务公司违反院方或其主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作

假或伪造数据、材料等行为，造成较严重影响并被主管部门通报的，每次扣 5 分；被院方通报的，每次扣 2 分。

(3) 对于运维服务公司或运维人员发生违法行为构成违法或犯罪的，除依法追究相关单位和个人的法律责任，要求运维服务公司赔偿院方由此而产生的各项损失外，运维服务公司还应承担相应的一切责任，每次扣 10 分。

(4) 对运维服务公司或运维服务人员在工作中违反院方保密制度，未经同意擅自带无关人员进出采购人办公区域，或擅自向第三方披露院方的技术和商业秘密，一经查实，每次扣减 5 分。

(5) 运维服务人员存在在营业或办公区域使用明火、携带食物等行为但未造成严重后果的，每例扣 5 分。

3.8.2. 一票否决项

出现以下情形代维公司当月考核成绩为 0。

(1) 对于运维服务公司严重违反规定，如：违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术；因人为原因导致重大故障或擅自修改数据，引起严重后果，当月考核得分为零，并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。

(2) 运维服务公司违反主管部门和上级单位规定，或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为造成严重后果的。

(3) 直接或间接由于运维服务公司、运维服务人员行为、操作不当等原因造成通信案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的，或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。运维服务公司发生特别重大事故或重大事故时（特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行），院方有权与其终止代维服务协议。

4. 考核结果计算

上述考核事项中，工单满意度、工单处理时效、终端完好率可由系统根据工单自行计算或手工按照上述评分细则核算，服务人员态度和服务质量考核按照上述评分细则进行。

5. 考核结果应用

考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下：

5.1. 若月考核成绩在 85 分以上（含 85 分），支付全额月度款项。

5.2. 若月考核成绩在 60 分以上（含 60 分）、85 分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为 $(85 - \text{考核分数}) \times \text{合同总价} \times 1\%$ 元。

- 5.3. 若季度内月考核成绩在 60 分以下的，当月不予付款。
- 5.4. 终端外包服务公司连续三个月度考核得分低于 60 分，安徽省立医院有权全部或者部分中止合同。

(2) 网络运维服务考核标准

1. 考核范围

本考核标准适用于对上海市第六人民医院安徽医院运维外包服务公司在合同履行期内网络运维服务的月度（季度）综合评价。考核内容为运维外包服务合同约定的范围。

2. 考核指标体系

考核内容	分值
运维制度执行	5
项目基础档案管理	10
应急响应预案管理	15
问题档案管理	15
风险项监控管理	10
巡检、保养管理	10
项目问题档案整改、任务执行规划	10
月度服务报告	15
工单/事件响应	10
重要扣分项	扣完为止

3. 考核内容和计分方法

3.1. 运维制度执行（满分 5 分）

根据运维外包服务商当月执行的运维制度、电子流程制度、保密制度等制度情况进行打分，每发生一例违规的，扣 1 分，扣完为止。

3.2. 项目基础档案管理（满分 10 分）

对当月运维管理系统版块的项目基础资料的完整性、更新及时性、准确性等综合维度评估、打分；每发现一例遗漏、不准确、虚假等违规内容的，扣 2 分，扣完为止

3.3. 应急响应预案管理（满分 15 分）

根据用户业务/资产的重要性，制定针对性的应急响应预案，且制定的预案可被有效验证；通过应急响应预案的完整性、实用性以及更新的及时性为评分维度，进行打分；每发现一条遗漏项，演练验证失败项扣 5 分，扣完为止。

3.4. 问题档案管理（满分 15 分）

根据运维外包单位提供的问题档案建设的完整性、更新的及时性以及问题档案的解决执行维度评估、打分；每发现一条不完整项、更新不及时项，或在规划的时限内未处理的，扣 5 分，扣完为止。

3.5. 风险项监控管理（满分 10 分）

根据运维外包单位提供的风险项监控条目的完整性、更新的及时性以及风险项监控的解决执行维度评估、打分；每发现一例遗漏项、监控执行违规项，扣 3 分，扣完为止。

3.6. 巡检、保养管理（满分 10 分）

根据预设巡检保养周期、巡检保养维度内容，检查当月巡检、保养的执行情况，每发现一例遗漏项、执行违规项，扣 3 分，扣完为止。

3.7. 项目问题档案整改、任务执行规划（满分 10 分）

根据项目问题档案整改、任务执行规划内容，检查运维单位在项目问题档案整改、任务执行规划的完整性；每发生一例违规项，扣 2 分，扣完为止。

3.8. 月度服务报告（满分 15 分）

运维服务外包团队每月的运维服务报告应在次月的 15 号之前递送到院方信息部门，从服务报告的完整性、真实性以及及时性打分，每发现一例不符合项，扣 3 分，扣完为止。

3.9. 工单/事件响应（满分 10 分）

根据运维服务外包团队当月的工单/事件响应时限，提取工单/事件响应时长，

1. 对于紧急故障，超时不满 5 分钟扣 0.5 分，此后每超时 10 分钟(不满 10 分钟按 10 分钟)扣 1 分；

对于一般故障，超时不满 10 分钟扣 0.5 分，此后每超时 20 分钟(不满 20 分钟按 20 分钟扣)扣 1 分；

3.10. 重要扣分项（扣完为止）

院方主管人员根据当月安排的重要事件、工单,以及根据目前网络运行的平稳、信息安全是否出现安全事故等,对运维外包单位综合评分,每发生一例诸如宕机、无法有效访问事件,扣 15 分,不设上限。

3.11. 一票否决

出现以下情形代维公司当月考核成绩为 0。

(1) 对于运维服务公司严重违反规定,如:违反已签订的保密协议、泄露相关文档内容和核心技术;因人为原因导致重大故障或擅自修改数据,引起严重后果,当月考核得分为零,并按相关规定追究当事人及所在公司的责任。

(2) 运维服务公司违反主管部门和上级单位规定,或发生弄虚作假或伪造数据、材料等行为。

(3) 直接或间接由于运维服务公司、运维服务人员行为、操作不当等原因造成信息泄露案件、火灾事故、生产事故、从业人员伤亡事故等重大安全事故和隐患情况的,或因运维服务公司责任对第三方构成损害的。运维服务公司发生特别重大事故或重大事故时(特别重大事故和重大事故的定义按照国家《生产安全事故报告和调查处理条例》执行),院方有权与其终止外包服务协议。

4. 服务外包商免责条款

4.1. 投标人书面提出了采购人信息系统在防御体系中缺失必要的安全防护工具(软件、硬件),若事故原因为缺失防护工具而导致,若事故责任确凿,责任不属于投标人。

4.2. 投标人书面提出整改计划、漏洞发现、风险预警等所有需要采购人授权、协同的内容,在等待采购人书面回复期间和规定的整改、修复期间而出现的安全事故,若事故责任追溯证据确凿,责任不属于投标人。

4.3. 采购人所购买、开发的信息系统软件、硬件自身存在风险、漏洞,或使用期间第三方软件、系统厂商做出的调整,导致系统出现安全事故的,若事故责任追溯证据确凿,责任不属于投标人。

4.4. 采购人未书面通知投标人情况下,增加、调整安全防护体系,引发安全事故的,若事故责任证据确凿,责任不属于投标人。

5. 考核结果计算

本次项目的月度考核成绩由 IT 末梢终端运维服务考核成绩和网络运维服务考核成绩两个维度共同组成,当月的考核成绩以考核得分最低的维度为准。

6. 考核结果应用

考核的结果分别与支付外包公司的费用相挂钩。具体核算方法如下：

- 6.1. 若月考核成绩在 85 分以上（含 85 分），支付全额月度款项。
- 6.2. 若月考核成绩在 60 分以上（含 60 分）、85 分以下的，则采用线性扣款，具体计算方法为 $(85 - \text{考核分数}) \times \text{合同总价} \times 1\%$ 元。
- 6.3. 若季度内月考核成绩在 60 分以下的，当月不予付款。
- 6.4. 终端外包服务公司连续三个月度考核得分低于 70 分或单月度考核得分低于 60 分，采购人有权全部或者部分中止本协议。

三、运维常用 IT 末梢终端设备以及零配件的更换或新增

1. 下述清单内容，在合同服务期内由采购人单独据实结算，同时投标人所报的全费用综合单价不得高于下述表格中相应最高限价，否则视为无效标处理。

2. 下述清单中的明细，中标人在服务期内须按照投标时报的单价执行，不得变更价格。最终各院区在年度的服务期内采购下述清单中 IT 末梢终端设备以及零配件的总计价格不超过 44.3333 万元（其中北区不得超过 5 万元）。

3. 采购人单独据实结算的更换及新增 IT 末梢终端设备以及零配件是指在实维护工作中，院方 IT 资产因故障修复所必须更换的零配件以及设备。以下明细为院方在运维工作中已发生过的 IT 设备以及零配件的采购记录，要求投标人提供报价，合格的中标人在后期运维服务期间遇到不在本次列表范围内的 IT 设备及零配件的，须经过甲方同意后方可开展相关维护工作。

常用 IT 末梢终端设备以及零配件具体清单明细如下：

序号	产品名称	目前在用规格、型号	目前在用品牌	数量	最高限价 (元/单 价)
电暗配件类					
1	液晶显示屏(维修)	电脑维修配件	应用户要求	1	450
2	鼠标	USB 单鼠标	双飞燕/罗技/联想	1	35
3	键盘	USB 单键盘	双飞燕/罗技/联想	1	65
4	无线鼠标	无线鼠标	双飞燕/罗技/联想	1	87
5	无线键盘	无线键盘	双飞/罗技/联想	1	89
6	无线鼠标套装	无线键盘鼠标套装	双飞燕/罗技/联想	1	120
7	网卡	PCI-E 接口网卡	其他	1	290
8		无线网卡	E 网/绿联/磊科/其他	1	189
9	千兆交换机	5□	TP-LINK/D-LINK/磊	1	98

10		8 口	科/ 其他	1	105
11		16 口		1	330
12	无线路由器	路由器	TP-LINK/D-LINK/岳科/ 其他	1	430
13		AP	H3C/Huawei/其他	1	800
14	USB 扩展器(集线器)	1 拖 4	绿联/优越者/其他	1	60
15		1 拖 2		1	50
16	笔记本电池	联想 ThinkPad E450	联想/其他	1	188
17		联想 Thinkpad E420	联想/其他	1	198
18		联想 Thinkpad X250	联想/其他	1	199
19	电源适配器	笔记本通用电源适配器	其他	1	180
20		一体机通用电源适配器	其他	1	150
21		打印机通用电源适配器	其他	1	70
22		联想 C50/联想通用	联想/其他	1	150
23	2.5 寸硬盘盒	USB3.0:SATA	联想/希捷/WD/其他	1	66
24	台式机电源	额定功率 180W	长城/航嘉/其他	1	160
25		额定功率 200W	长城/航嘉/其他	1	230
26		额定功率 300W	长城/航嘉/其他	1	280
27		额定功率 500W	长城/航嘉/其他	1	298
28	台式机内存条	DDR4、8G	金士顿/三足/威刚	1	160
29		DDR4、4G		1	120
30		DDR5、8G	金士顿/三里/成刚	1	240
31		DDR5、16G		1	360
32	笔记本内存条	DDR4、8G	金士顿三星/威刚	1	189
33		DDR4、4G		1	145
34		DDR5、8G	金士顿/三足/成刚	1	300
35		DDR5、16G		1	321
36	机械硬盘 (SATA 接口)	SATA 接口 1TB	希捷/西部数据/其他	1	300
37		SATA 接口 2TB	希捷/西部数据/其他	1	465
38		SATA 接口 4TB	希捷/西部数据/其他	1	760
39		SATA 接口 6TB 企业级	戴尔/西部数据/其他	1	1270
40		SATA 接口 8TB 企业级	H3C/西部数据/其他	1	1370
41	固态硬盘 (SATA 接口)	60G	朗科/金士顿/闪迪/三足	1	31
42		120G	朗科/金士顿/闪迪/三足	1	180
43		240G	朗科/金士顿/闪迪/三足	1	280
44		500G	朗科/金士顿/闪迪/三足	1	290
45		480G 企业级	H3C/华为/其他	1	460
46	固态硬盘 (M.2 接	256G	金士顿/西部数据/其	1	260

	口)		他		
47		500G	金士顿/西部数据/其他	1	380
48		1T	金士顿/西部数据/其他	1	539
49	移动硬盘 (USB3.0)	1T	希捷/西部数据/其他	1	499
50		2T	希捷/西部数据/其他	1	530
51		4T	希捷/西部致据/其他	1	850
52	U 盘(3.0 商速接口)	8G	金士顿/三星/朗科	1	20
53		16G	金士顿/三星/朗科	1	22
54		32G	金士顿/三星/朗科	1	45
55		64G	金士顿/三星/朗科	1	55
56		128G	金士顿/三星/朗科	1	146
57	台式电脑外置开关	1.5 米前置台式电脑开关	绿联/优越者/其他	1	65
58	小音箱	USB 接口 2.0 桌面小音箱	山水/漫步者/其他	1	135
59	CPU 风扇	台式电脑 CPU 风扇	酷冷/其他	1	35
60	耳机	入耳式/头戴式线控耳机, 含麦克风功能	飞利浦/华为/其他	1	155
61	摄像头(会议用)	USB 高清远程会议用摄像头	华为/微软/罗技/海康	1	1657
62	笔记本电脑(联想 G50-70 系列)	主板维修	联想/其他	1	150
63		主板更换	联想	1	380
64		液晶屏更换	联想	1	260
65		键盘	联想	1	100
66		电源适配器	联想	1	50
67		电池	联想	1	120
68	联想启天 A7200-N00-一体机	主板维修	联想/其他	1	150
69		主板更换	联想	1	360
70		屏幕更换	联想	1	280
71	惠普 480G4/惠普 498G3	主板维修	惠普/其他	1	150
72		主板更换	惠普/其他	1	360
73	戴尔一体机 5260	主板维修	戴尔/其他	1	150
74		主板更换	戴尔/其他	1	450
75		屏幕更换	戴尔/其他	1	380
76	戴尔 pc 机	主板维修	戴尔/其他	1	1499
77		主板更换	戴尔/其他	1	1499
78		屏籍更换	戴尔/其他	1	1699
79		电源	戴尔/其他	1	599
80	联想启天 M425/启天	主板维修	联想/其他	1	150

81	M435/启天 M650/ 启天 M437/扬天 T4900D/扬天 R4900D/联想 E77S/擎天	主板更换	联想/其他	1	450
82	诺博 S4100 查房 车	主板维修	诺博/其他	1	1820
83		主板更换	诺博/其他	1	1820
84		显示器维修	诺博/其他	1	910
85		UPS 电源主机维修	诺博/其他	1	1960
86		UPS 电池更换	诺博/其他	1	2100
87		UPS 电源主机更换	诺博/其他	1	1960
88	万马查房车 (WMYH-W2-04/WMY C-D2-02)	主板维修	万马/其他	1	1250
89		主板更换	万马/其他	1	6300
90		显示器维修	万马/其他	1	1500
91		UPS 电源主机维修	万马/其他	1	950
92		UPS 电池更换	万马/其他	1	2080
93		UPS 电源主机更换	万马/其他	1	1980
94	华科信查房车 (V-N5800)	主板维修	万马/其他	1	1250
95		主板更换	万马/其他	1	4500
96		显示器维修	万马/其他	1	1000
97		UPS 电源主机维修	万马/其他	1	1580
98		UPS 电池更换	万马/其他	1	2280
99		UPS 电源主机更换	万马/其他	1	2080
100	手持 PAD(idata 80 无锡盈达聚力)	主板维修	盈达聚力/其他	1	1080
101		主板更换	盈达聚力/其他	1	1080
102		屏幕更换	盈达聚力/其他	1	500
103		摄像头更换	盈达聚力/其他	1	188
104		电池更换	盈达聚力/其他	1	350
105		充电器/外部供电更换	盈达聚力/其他	1	132
106	手持 PAD(idata 50 无锡盈达聚力)	主板维修	盈达聚力/其他	1	80
107		主板更换	盈达聚力/其他	1	980
108		屏幕更换	盈达聚力/其他	1	410
109		摄像头更换	盈达聚力/其他	1	158
110		电池更换	盈达聚力/其他	1	350
111		充电器/外部供电更换	盈达聚力/其他	1	132
112		充电接口板更换	盈达聚力/其他	1	136
113	手持 PAD(摩托罗 拉 MC40)	主板维修	摩托罗拉/其他	1	1992
114		主板更换	摩托罗拉/其他	1	1992
115		屏幕更换	摩托罗拉/其他	1	510
116		摄像头更换	摩托罗拉/其他	1	200
117		电池更换	摩托罗拉/其他	1	300
118		充电器/外部供电更换	摩托罗拉/其他	1	130
119	手持 DA(霍尼韦	主板维修	霍尼韦尔/其他	1	650

120	尔)	主板更换	霍尼韦尔/其他	1	350
121		屏幕更换	霍尼韦尔/其他	1	180
122		摄像头更换	霍尼韦尔/其他	1	90
123		电池更换	霍尼韦尔/其他	1	100
124		充电器/外部供电更换	霍尼韦尔/其他	1	90
125	数据恢复	不开盘数据恢复	其他	1	950
126		开盘数据恢复	其他	1	1350
127	胖终端一体机	屏幕更换	/	1	970
128	胖终端一体机	主板维修	/	1	869
129	胖终端一体机	主板更换	/	1	869
130	胖终端一体机	电源适配器	/	1	450
131	胖终端一体机	底座支架	/	1	120
132	胖终端分离机	屏幕更换	/	1	970
133	胖终端分离机	主板维修	/	1	1083
134	胖终端分离机	主板更换	/	1	1083
135	胖终端分离机	电源适配器	/	1	450
136	瘦终端	电源适配器	/	1	75
137	瘦终端	主板维修	/	1	319
138	瘦终端	主板更换	/	1	319
139	瘦终端	屏格更换	/	1	970
140	CMOS 电池		/	1	20
141	无线投屏器		/	1	495
142	SATA 线		/	1	10
143	显卡	电脑显卡 2G Pei-E	联想/七彩虹/其他	1	330
144		电脑显卡 4G Pci-E	联想/七彩虹/其他	1	540
145	外置移动光驱	USB 外置移动 DVD 刻录机	LG/华硕/其他	1	600
146	打印共享器	USB 打印机共享器：适用 市场主流打印机型号	绿联/迈拓维距/其他	1	140
147	通讯转接设备/线	minidp 转 HDMI	绿联/优越者/其他	1	93
148		HDMI 转 DP 转接线	绿联/优越者/其他	1	68
149		vga 视频数据线 1.5 米	绿联/优越者/其他	1	22
150		视频分屏器	绿联/优越者/其他	1	200
151		HDMI 转 VGA	绿联/优越者/其他	1	59
152		DP 转 VGA	绿联/优越者/其他	1	79
153		HDMI 高清数据线 5 米	绿联/优越者/其他	1	80
154		HDMI 高清数据线 1.5 米	绿联/优越者/其他	1	24
155		HDYI 转 DVI 转接线 1.5 米	绿联/优越者/其他	1	45
156		DVI 视频线 1.5 米	绿联/优越者/其他	1	25
157		VGA 转 HDYI 转接头	绿联/优越者/其他	1	21
158		DVI 转 VGA 转接头，	绿联/优越者/其他	1	15
159		DV1 转 hdmi 转接头	绿联/优越者/其他	1	25
160		Type-c 转 VGA 转换器	绿联/优越者/其他	1	57
161		HDMT 延长线公对母 5 米	绿联/优越者/其他	1	7

162		USB 延长线 2 米	绿联/优越者/其他	1	15
163		KVH 切换器(2□usb 自动)	迈拓维矩/绿联/其他	1	160
164		USB 转网口(百兆)	绿联/优越者/其他	1	25
165		USB 转网口(千兆)	绿联/优越者/其他	1	60
166		USB 打印线	绿联/山泽/其他	1	22
167		USB2.0 外接声卡	绿联/山泽/其他	1	135
168		typa-c 转网口	绿联/山泽/其他	1	119
169		Typo-c 多功能转换器	绿联/山泽/其他	1	299
170	六类成品网线	1 米六类成品网线	绿联/山泽/其他	1	6
171		2 米六类成品网线	绿联/山泽/其他	1	18
172		5 米六类成品网线	绿联/山泽/其他	1	20
173	万兆光纤跳线	3 米单模	华为/烽火/其他	1	68
174		1 米多模	华为/烽火/其他	1	36
175		2 米多模	华为/烽火/其他	1	162
176		3 米多模	华为/烽火/其他	1	170
177	主机电源线		绿联/山泽/其他	1	20
打印机配件类					
1	激光墨组件维修	HP1050/1020PLUS/P150 5/LJ1020/M1005/M1216 /P1007/P108/P1106/P1 108 等 A4 幅面激光系列打 印机 主要零部件维修(含材料费)	其他	1	380
2	主控制板维修		其他	1	280
3	电源控制板维修		其他	1	360
4	进纸组件维修		其他	1	380
5	齿轮组件维修		其他	1	285
6	定影加热辊/膜		其他	1	180
7	定影加热组件维修		其他	1	345
8	定影下辊/压力辊维修		其他	1	50
9	进纸组件维修	爱普生 LQ1600K3H/LQ595K/ 得 实 580P/AP520/DS1100/ 映美 MP350T/AP310T/FP8400K3 等针式平推/卷轴打印机主 要零部件维修；(含材料费)	其他	1	380
10	进纸传感器维修		其他	1	199
11	进纸组件维修		其他	1	150
12	链纸器维修		其他	1	100
13	压纸器维修		其他	1	165
14	出纸传感器维修		其他	1	120
15	托纸板维修		其他	1	80
16	操作面板维修		其他	1	280
17	色带驱动组件维修		其他	1	300
18	打印头维修		其他	1	850
19	主板维修		其他	1	550
20	电源板维修	爱普生	其他	1	190
21	字车单元维修	L131/L656/C67/R230/M	其他	1	180
22	光栅维修	1030/L313:佳能	其他	1	180

23	进纸组件维修	E518/IP3680/L11121E 等喷墨类打印机主要 部件维修：(含材料 费)	其他	1	350
24	操作面板维修		其他	1	300
25	废墨回收单元维 修		其他	1	85
26	主板维修		其他	1	400
27	电源板维修		其他	1	300
28	喷头维修		其他	1	760
29	打印头维修	爱普生 TM T88IV/T88IIIP;斑马 GK888T:立象 OS214PLUS 等 热敏打印机主要零部 件维 修：(含材料费)	其他	1	760
30	出纸器组件维修		其他	1	380
31	进纸传感器维修		其他	1	120
32	切刀维修		其他	1	917
33	操作面板维修		其他	1	300
34	USB 接口板		其他	1	280
35	适配器		其他	1	180
36	主板维修		其他	1	350
37	打印头维修	班马 ZM400/310 打印机 主要零部件维修(含 材料费)	其他	1	420
38	出纸器组件维修		其他	1 二	380
39	进纸传感器维修		其他	1	120
40	切刀维修		其他	1	2805
41	操作面板维修		其他	1	350
42	主板维修		其他	1	455
43	主进纸单元维修	京瓷 220	京瓷	1	395
44	鼓组件		京瓷	1	500
45	显影仓		京瓷	1	480
46	单鼓		京瓷	1	695
47	鼓刮板		京瓷	1	180
48	加热组件		京瓷	1	700
49	主板维修	佳能 1R 1435IF	佳能	1	280
50	鼓组件		佳能	1	250
51	显影仓		佳能	1	350
52	单鼓		佳能	1	250
53	鼓刮板		佳能	1	50
54	加热组件		佳能	1	607
55	主进纸单元维修	惠普 LJ M436N	惠普	1	380
56	鼓组件		惠普	1	460
57	显影仓		惠普	1	1200
58	单鼓		惠普	1	700
59	鼓刮板		惠普	1	180
60	加热组件		惠普	1	530
61	主进纸单元维修	京瓷 5501	京瓷	1	300
62	鼓组件		京瓷	1	1600
63	显影仓		京瓷	1	1400
64	单鼓		京瓷	1	1900

65	鼓刮板		京瓷	1	180
66	加热组件		京瓷		2000
67	纸盒	理光 Sp320 打印机	其他	1	380
68	加热组件		其他	1	320
69	搓纸轮		其他	1	70
70	电源按钮		其他	1	80
71	主板		其他	1	750
72	传感器		其他	1	150
73	驱动齿轮组		其他	1	320
74	激光器		其他	1	180
75	废粉仓	京瓷 Fs1060	其他	1	30
76	显影仓		其他	1	360
77	加热组件		其他	1	250
78	搓纸轮(原装)		其他	1	35
79	齿轮组件		其他	1	20
80	主板		其他	1	680
81	电源板		其他	1	390
82	电源线		其他	1	45
83	激光器	TSC4502E	其他	1	130
84	电机		其他	1	100
85	主板		其他	1	200
86	打印头		其他	1	480
87	传感器		其他	1	120
88	电源适配器		其他	1	110
89	碳带轴/回收轴	TSC065-52	其他	1	50
90	电机		其他	1	110
91	主板		其他	1	220
92	打印头		其他	1	500
93	传感器		其他	1	110
94	电源适配器		其他	1	120
95	碳带轴/回收轴	EPSON L1119 喷墨打印 机	其他	1	55
96	喷头		其他	1	480
97	搓纸轮		其他	1	38
98	主板		其他	1	280
99	电源板		其他	1	115
100	废显垫		其他	1	30
101	泵附件	EPSON L4168 喷墨打印 机	其他	1	40
102	喷头		其他	1	180
103	搓纸轮		其他	1	38
104	主板		其他	1	250
105	电源板		其他	1	190
106	废墨垫		其他	1	45
107	泵附件		其他	1	50

108	喷头	EPSON L805 喷墨打印机	其他	1	180
109	搓纸轮		其他	1	80
110	主板		其他	1	500
111	电源板		其他	1	110
112	废曼垫		其他	1	45
113	泵附件		其他	1	50
114	打印头	EPSON 590k II 针式打印 机	其他	1	650
115	色带架		其他	1	40
116	色驱		其他	1	65
117	齿轮组		其他	1	75
118	进纸器		其他	1	150
119	电源板		其他	1	450
120	主板		其他	1	550
121	传感器		其他	1	150
122	手柄		其他	1	20
123	打印头	EPSON 690k 针式打印机	其他	1	650
124	色带架		其他	1	30
125	色驱		其他	1	60
126	齿轮组		其他	1	70
127	进纸器		其他	1	150
128	电源板		其他	1	450
129	主板		其他	1	550
130	传感器		其他	1	150
131	手柄		其他	1	20
132	打印头	得实 206 条码打印机	其他	1	385
133	活配器		其他	1	120
134	• 主板		其他	1	130
135	传感器		其他	1	160
136	电机		其他	1	100
137	打印头	得实 2000 日针式打印机	其他	1	220
138	色带架		其他	1	30
139	色驱		其他	1	70
140	进纸器		其他	1	240
141	齿轮组		其他	1	200
142	电澈板		其他		300
143	主战		其他	1	280
144	他然器		其他	1	200
145	干柄		其他	1	50
146	打印头维悠	得实 330/映关 320td	其他	1	385
147	切刀		其他	1	1100
148	USB 口打印板		其他	1	480
149	电机		其他	1	120
150	适配器		其他	1	80

151	主板维修		其他	1	290
152	打印头维修	得实 2600H 针式打印机	其他	1	345
153	色带架		其他	1	50
154	色驱		其他	1	70
155	进纸器		其他	1	250
156	齿轮组件维修		其他	1	100
157	电源板维修		其他	1	260
158	主板维修		其他	1	300
159	传感器		其他	1	150
160	手柄		其他	1	35
161	夹纸板维修		其他	1	100
162	拔纸轮	富士施乐 4070 复印机	其他	1	50
163	加热组件		其他	1	1140
164	纸盒		其他	1	180
165	齿轮组		其他	1	260
166	进纸器		其他	1	380
167	对位组件		其他	1	195
168	输稿器		其他	1	980
169	电源板		其他	1	280
170	主板		其他	1	650
171	电机		其他	1	200
172	打印头	富士通 DPK500 针式打印 机	其他	1	420
173	色带架		其他	1	34
174	色驱		其他	1	70
175	齿轮组		其他		120
176	进纸器		其他	1	200
177	电源板		其他	1	160
178	主板		其他	1	420
179	传感器		其他	1	160
180	手柄		其他	1	55
181	搓纸轮	惠普 1606dn 黑白激光	其他	1	80
182	定影腿		其他	1	15
183	下棍		其他	1	65
184	轴骰		其他	1	60
185	齿轮		其他	1	160
186	主板		其他	1	250
187	加热组件		其他	1	900
188	进纸器		其他	1	117
189	电机 dc 饭		其他	1	180
190	电源板		其他	1	135
191	激光器		其他		200
192	纸盆	惠普 5200 A3 黑白激	其他	1	520
193	加热组件		其他	1	128

194	定影膜		其他		280
195	下掘		其他	1	260
196	双面打印单元		其他	1	255
197	网络模块		其他	1	25
198	激光器		其他	1	450
199	电源模块		其他	1	450
200	主板		其他	1	500
201	齿轮组		其他	1	400
202	搓纸轮	惠普 CP1025 彩色激光打 印机	其他	1	80
203	加热组件		其他	1	530
204	纸盆		其他	1	220
205	齿轮组		其他	1	120
206	激光器		其他	1	280
207	电源板		其他	1	130
208	主板		其他	1	700
209	搓纸轮	惠普 HP108 黑白激光	其他	1	80
210	定影膜		其他	1	80
211	下棍		其他	1	190
212	轴套		其他	1	60
213	主板		其他	1	550
214	电源板		其他	1	380
215	电机		其他	1	115
216	加热组件		其他	1	390
217	进纸器		其他	1	117
218	离合器		其他	1	200
219	激光器		其他	1	180
220	搓纸轮	惠普 HP202 黑白激光	其他	1	55
221	定影膜		其他	1	150
222	下棍		其他	1	100
223	轴套		其他	1	55
224	齿轮		其他	1	180
225	加热组件		其他	1	300
226	进纸然		其他	1	150
227	操作面板		其他	1	300
228	离合器		其他	1	200
229	排线		其他	1	25
230	激光器		其他	1	190
231	搓纸轮	惠普 HP3015DN 黑白激光	其他	1	80
232	定影膜		其他	1	80
233	下棍		其他	1	120
234	轴套		其他	1	55
235	齿轮		其他	1	200
236	主板		其他	1	230

237	加热组件	惠普 m1136 黑白激光一体机	其他	1	640
238	进纸器		其他	1	120
239	操作面板		其他	1	300
240	离合器		其他	1	200
241	电源板		其他	1	280
242	面板	惠普 m1136 黑白激光一体机	其他	1	180
243	排线		其他	1	25
244	出纸托盘		其他	1	30
245	搓纸轮		其他	1	90
246	激光器		其他	1	280
247	电源板		其他	1	260
248	主板		其他	1	300
249	加热组件		其他	1	380
250	定影膜		其他	1	170
251	下棍		其他	1	120
252	齿轮组		其他	1	280
253	进纸盒	惠普 m126 黑白激光一体机	其他	1	260
254	出纸托盘		其他	1	35
255	转印带		其他	1	366
256	激光器		其他	1	300
257	扫描组件		其他	1	350
258	进纸滚轮		其他	1	95
259	出纸滚轮		其他	1	95
260	ADF 滚轮		其他	1	70
261	电源模块		其他	1	350
262	网络模块		其他	1	25
263	主板		其他	1	480
264	加热组件		其他	1	380
265	定影膜		其他	1	170
266	下棍		其他	1	150
267	齿轮组		其他	1	240
268	双面打印单元		其他	1	255
269	输稿器	惠普 m128fn 黑白激光一体机	其他	1	1000
270	面板		其他	1	180
271	排线		其他	1	25
272	出纸托盘		其他	1	35
273	搓纸轮		其他	1	80
274	激光器		其他	1	320
275	电源板		其他	1	250
276	主板		其他	1	310
277	加热组件		其他	1	380
278	定影膜		其他	1	80
279	下棍		其他	1	190

280	齿轮组		其他	1	200
281	转印带	惠普 m154 彩色激光打印机	其他	1	360
282	搓纸轮		其他	1	80
283	加热组件		其他	1	380
284	定影膜		其他	1	100
285	下棍		其他	1	190
286	出纸托盘		其他	1	35
287	纸盒		其他	1	260
288	进纸器		其他	1	120
289	齿轮组		其他	1	200
290	激光器		其他	1	280
291	纸盆	惠普 m181fw 彩色激光一体机	其他	1	250
292	出纸托盘		其他	1	30
293	激光器		其他	1	260
294	物档器		其他	1	980
295	电机		其他	1	120
296	转印带		其他	1	360
297	触换屏		其他	1	330
298	离合器		其他	1	200
299	电源模块		其他	1	300
300	网络模块		其他	1	30
301	主板		其他	1	400
302	加热组件		其他	1	380
303	定影膜		其他	1	60
304	下棍		其他	1	190
305	齿轮组		其他	1	200
306	进纸盒	惠普 m427d 黑白激光一体机	其他	1	250
307	出纸托盘		其他	1	35
308	转印带		其他	1	350
309	激光器		其他	1	280
310	扫描组件		其他	1	350
311	进纸滚轮		其他	1	95
312	出纸浪轮		其他	1	95
313	ADF 渡轮		其他	1	70
314	电源极块		其他	1	280
315	网络模块		其他	1	25
316	主板		其他	1	600
317	加热组件		其他	1	380
318	定影膜		其他	1	80
319	下棍		其他	1	190
320	齿轮组		其他	1	200
321	双面打印单元		其他	1	265
322	纸盒	惠普 m429dw 黑白激光一体	其他	1	220

323	出纸托盘	机	其他	1	30
324	激光器		其他	1	260
325	输稿器		其他	1	1000
326	电源模块		其他	1	260
327	网络模块		其他	1	25
328	主板		其他	1	900
329	加热组件		其他	1	380
330	定影膜		其他	1	80
331	下棍		其他	1	190
332	齿轮组		其他	1	200
333	双面打印单元		其他	1	255
334	加热组件	惠普 553dn 彩色激光打印机	其他	1	380
335	定影膜		其他	1	90
336	下棍		其他	1	190
337	废粉仓		其他	1	450
338	主板		其他	1	200
339	激光器		其他	1	250
340	纸盒		其他	1	300
341	进纸器		其他	1	110
342	齿轮组		其他	1	200
343	电源板		其他	1	340
344	纸盒	惠普 M706-A3 黑白激光打印机	其他	1	200
345	加热组件		其他	1	380
346	定影膜		其他	1	80
347	下程		其他	1	190
348	双面打印单元		其他	1	255
349	网络模块		其他	1	30
350	激光器		其他	1	270
351	电源模块		其他	1	300
352	主板		其他	1	440
353	齿轮组		其他	1	200
354	转印带	惠普 M254/253/251	其他	1	330
355	搓纸轮		其他	1	80
356	加热组件		其他	1	380
357	定影膜/下棍		其他	1	100
358	出纸托盘		其他	1	35
359	USB/网口打印板		其他	1	300
360	纸盒	惠普 701-A3 黑白激光 打印机	其他	1	220
361	加热组件		其他	1	380
362	定影膜		其他	1	70
363	下棍		其他	1	180
364	双面打印单元		其他	1	255
365	网络模块		其他	1	25

366	激光器		其他	1	220
367	电源模块		其他	1	260
368	主板		其他	1	440
369	齿轮组		其他	1	200
370	喷头	佳能 C1800 喷墨打印机	其他	1	280
371	搓纸轮		其他	1	120
372	主板		其他	1	100
373	电源板		其他	1	350
374	废展垫		其他	1	27
375	泵附件		其他	1	90
376	喷头	佳能 C2800 喷墨打印机	其他		280
377	搓纸轮		其他	1	100
378	主板		其他	1	200
379	电源板		其他		300
380	废墨垫		其他	1	25
381	泵附件		其他	1	140
382	加热组件	佳能 LBP2900 黑白激光 打印机	其他	1	360
383	定影膜		其他	1	53
384	下程		其他	1	130
385	电机		其他	1	130
386	主板		其他	1	300
387	进纸器		其他	1	260
388	激光器		其他	1	300
389	搓纸轮		其他		90
390	轴套		其他	1	60
391	齿轮组		其他	1	120
392	纸盒	佳能 P4752 黑白激光一体机	其他		180
393	出纸托盘		其他	1	35
394	溢光器		其他	1	250
395	物格器		其他	1	950
396	电机		其他	1	110
397	电源模块		其他	1	900
398	网络模块		其他	1	25
399	主板		其他	1	200
400	加热组件		其他	1	330
401	定影膜		其他	1	120
402	下框		其他	1	90
403	齿轮组		其他	1	120
404	双面打印单元		其他	1	255
405	扫描器		其他	1	260
406	激光器	佳能 MF631 彩色激光打印机	其他	1	260
407	加热组件		其他	1	600
408	定影膜		其他	1	120

409	下棍		其他	1	100
410	纸盒		其他	1	200
411	进纸器		其他	1	200
412	齿轮组		其他	1	100
413	电源板		其他	1	350
414	主板		其他	1	900
415	扫描器	佳能 MF643 彩色激光打印机	其他	1	220
416	激光器		其他	1	240
417	加热组件		其他	1	600
418	定影膜		其他	1	110
419	下棍		其他	1	110
420	输稿器		其他	1	1200
421	纸盒		其他	1	200
422	进纸器		其他	1	210
423	齿轮组		其他	1	100
424	电源板		其他	1	350
425	主板		其他	1	900
426	激光器组件维修	佳能 6230dn/hp 1606/HP M202/203/206/HP 127/128	其他	1	360
422	进纸组件维修		其他	1	450
428	齿轮组件维修		其他	1	100
429	定影加热辊/膜		其他	1	80
430	定影加热组件维修		其他	1	650
431	定影下辊/压力辊维修		其他	1	130
432	进纸组件维修		其他	1	450
433	激光器组件维修		其他	1	360
434	主控制板维修		其他	1	460
435	USB/网口打印板		其他	1	280
436	电源控制板维修		其他	1	320
437	喷头	佳能 G2400 喷墨打印机	其他	1	300
438	搓纸轮		其他	1	40
439	主板		其他	1	250
440	电源板		其他	1	200
441	废墨垫		其他	1	35
442	泵附件		其他	1	100
443	搓纸轮	京瓷 4052 复印机	其他	1	140
444	加热组件		其他	1	1600
445	纸盒		其他	1	460
446	齿轮组		其他	1	160
447	进纸器		其他	1	350
448	对位组件		其他	1	160
449	输稿器		其他	1	3000

450	电源板		其他	1	900
451	主板		其他	1	2600
452	电机		其他	1	120
453	废粉仓	京瓷 SF1060 黑白激光打 印机	其他	1	200
454	显影仓		其他	1	480
455	加热组件		其他	1	250
456	搓纸轮		其他	1	120
457	齿轮组件		其他	1	160
458	主板		其他	1	120
459	电源板		其他	1	110
460	激光器		其他	1	300
461	纸盒	兄弟 HL2560dn 黑白激光	其他	1	110
462	加热组件		其他	1	250
463	搓纸轮		其他	1	50
464	分页器		其他	1	285
465	排线		其他	1	80
466	传感器		其他	1	280
467	主板		其他	1	305
468	驱动齿轮组		其他	1	200
469	电源板		其他	1	220
470	高压板		其他	1	220
471	激光器		其他	1	280
472	进纸传感器维修	富士通 dpk300/得实 2600H/富士通 dpk510	其他	1	120
473	USB 打印板		其他	1	360
474	进纸组件维修		其他	1	300
475	链纸器维修		其他	1	100
476	压纸器维修		其他	1	165
477	出纸传感器维修		其他	1	150
478	托纸板维修		其他	1	100
479	操作面板维修		其他	1	320
480	色带驱动组件维修		其他	1	280
481	打印头维修		其他	1	350
482	主板维修		其他	1	300
483	USBD 打印板		其他	1	360
484	电源板维修		其他	1	310
485	夹纸板维修		其他	1	100
486	打印头维修	映美 fp-570K1i/570K	其他	1	280
487	色带架		其他	1	30
488	色驱		其他	1	60
489	进纸器		其他	1	200
490	齿轮组件维修		其他	1	200
491	电派板维修		其他	1	250

492	传感器		其他	1	150
493	手柄		其他	1	50
494	主板维旗		其他	1	180
495	输稿器	京瓷 FS-6525-MPF 复印 机	其他	1	2000
496	接纸轮		其他	1	150
497	加热组件		其他	1	350
498	纸盒		其他	1	300
499	齿轮组		其他	1	100
500	进纸器		其他	1	480
501	对位组件		其他	1	120
502	电源板		其他	1	480
503	主板		其他	1	2000
504	电机		其他	1	100
505	出纸托盘	HP1050/1020PLUS/P150 5/LJ1020/M1005/M1216 /P1007/P108/P1106/P1 108/1606	其他	1	35

重点提示：上述《第三章 采购需求》中所有内容各投标人均须全部响应满足要求，否则视为无效投标。