

(合同编号: 11N47197114520242001)

常山县人民医院打印服务外包采购项目 合同

甲方: 常山县人民医院 (常山县人民医院医疗服务共同体)

乙方: 江苏恒盛信息技术有限公司

甲乙双方根据常山县人民医院打印服务外包采购项目(三次)公开招标的结果, 结合《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》及其它有关法律、法规, 遵循公平、公正和诚信的原则, 甲、乙双方同意按照以下条款和条件, 订立本合同。

下列文件构成本合同的组成部分, 应该认为是一个整体, 彼此相互解释, 相互补充。组成合同的多个文件的优先支配地位的次序如下:

- a. 本合同书
- b. 中标通知书
- c. 投标文件(含询标澄清文件)
- d. 招标文件(含招标文件补充)

一、服务内容 & 合同价款

1. 乙方为甲方提供一年甲方全院所有打(复)印机(具体详见附件一)维修维护及打(复)印耗材的提供、更换服务, 价款为201600元, 包括医院所有使用的自助打印机、一体机、激光打印机、喷墨打印机、针式打印机、条码打印机、复印机等各类打印设备整体安装、维护、维修、备件更换、耗材配送、巡检等日常运维服务, 乙方安排一名专职驻场服务工程师进行24小时响应统一管理和服务。

2、乙方按照甲方实际使用需求, 为甲方提供40台打印机, 40台打印机预算金额为60000元, 单价参考当期京东商城品牌官网, 服务期满结算时, 按照甲方需求, 乙方实际提供的台数进行结算, 多退少补。打印机所有权归属甲方。

二、服务要求

1、乙方应理解甲方真正的需求，制定全院打印管理及服务的具体目标和实施方案。

2、乙方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（打印耗材包括：硒鼓、墨盒、色带、碳带零配件、碳带等全院所有打印机耗材。耗材品质要求：相关文印耗材必须与医院现有设备品牌、型号兼容；文印耗材不得使用充粉或假冒伪劣产品；所提供的耗材需保证打印质量。服务过程中打（复）印机未达到报废年限的，必须修好为止。（已停产无零配件或设备损坏严重无法修复的除外）

3、打印机维修及保养服务：乙方对所有打印机设备提供维修保养、打印耗材送达到科室、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，乙方应确保文印服务的平稳运行。

4、乙方需对医院涉及打印相关的医疗软件有所了解，在打印机新增、更换及日常使用中，需保证打印机和软件进行连接并正常使用。

5、乙方每月上旬对设备进行保养并出具保养报告，报告内容应包含当前设备服务数量、维修保养记录、巡检服务等，格式自拟。

6、维修响应时间：接到甲方报修电话后维修人员在5分钟内响应，8-10分钟内到达现场听从安排，30分钟内解决故障报修，超过30分钟无法解决的则立即换上备用机，设备维修完毕后换回备用机。

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。彩色打印校色正确，能正常分辨，且满足各科室的打印需求，保证无投诉。

8、乙方提供各类打印机设备维护服务。

9、乙方提供合同期内运维管理平台使用服务，对医院已建信息化设施进行资产使用管理、故障数据记录、维护数据记录、巡检管理、甲方满意度评价管理、信息系统问题管理等。

10、乙方提供耗材申领、配送、签收、维护一站式服务。医院可通过微信平台开通耗材在线申领入口，所有耗材提供配送至科室服务。

三、人员要求

1、乙方派驻1名专职驻场服务人员，作息时间跟随甲方医院的上班制度和其他规章制度；驻场工程师驻场时间6天*8小时，提供7*24小时电话服务，正常工作时间，5分钟响应，8-10分钟到达现场，30分钟内解决问题，无法解决的更换备用并上报信息中心，非正常工作时间应在30分钟内到达现场。

2、驻点人员上岗前需培训，培训合格后在甲方试用一周，能熟练完成本项目的服务内容经甲方同意后可作为常驻人员。

3、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。

4、甲方将不定期对驻场人员进行维修能力、管理能力、综合素质的考核，对考核三次不通过者，甲方有权要求乙方更换。乙方若对驻场人员进行调动或调整，替补人员需征得甲方的同意，乙方不得擅自更换人员。

5、乙方应与驻场人员签订劳动合同，驻场人员的劳动报酬、福利等由乙方负责，与甲方不形成任何劳动或劳务关系。

四、维修软件要求

乙方在合同签订前需提供维修软件，如未按要求提供的，做废标处理，软件功能包括但不限于以下功能：

可通过移动端或PC端报修：

- 1、具备报修功能。
- 2、具备查看维修日志功能。
- 3、具备维修统计功能。

五、服务响应要求

1、故障响应时间要求

普通故障响应时间：7*24H，具有处理故障能力的维修人员到达故障服务现场的时间应不大于30分钟。

紧急故障响应时间：宕机故障或甲方要求的其他紧急事件，乙方人员应在5分钟内响应，8-10分到达现场，30分钟内解决问题。

2、如因特殊无法在指定处置时间内修复故障的，需将故障原因、过渡方案和恢复计划等在故障发生后的8小时内向甲方的单位责任人书面上报（15分钟内以微信、短信、电话任何一种方式与甲方终端负责人报告），并在此期间积极配合相关应用开发商实施过渡方案，全力保证应用的不间断，临时过渡方案产生的备品、重大活动（由甲方指定并提前通知）及其举行期间，应根据甲方的具体要求对打印机系统设备进行额外的维护巡查，确保设备及系统在此期间的正常工作，必要时应派专业技术人员在现场实施驻点保障服务。

3、驻院维护人员在日常维护中需严格遵从甲方的保密制度，没有经过甲方的同意不得把资料上传到微信、邮件以及携带到医院以外的地方；一旦出现以上情况，甲方可以单方面终止合同并追究其相关法律责任。

六、巡检要求

1、乙方对放置在各科室的文印设备每月进行一次巡检，及时发现甲方存在的隐患与漏洞，向甲方提出书面报告，并与甲方共同解决存在的问题与隐患。

2、乙方每季度进行一次现场常规检修，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。

3、乙方每次巡检应提供巡检报告，并根据巡检报告，及时与甲方进行交流，及时协调解决维护工作中的问题，巡检报告作为验收付款依据。

4、乙方承诺更换所有参加维保设备的故障硬件，不再收取任何其他的相关费用，如配件、劳务、交通费等。

七、应急措施

1、应急保障：为保证医院文印服务24小时不间断，乙方需提供应急保障方案，包括但不限于提供满足要求的备用机和常用备品备件，以及其他必要保障措施。

2、机动服务人员：区域内乙方需安排至少1名机动服务工程师随时支援（提供替补人员名单）。

八、考核管理

甲方将按照合同附件2对乙方工作人员的工作质量、服务态度及工作效率进行季度考核。季度考核低于80分的，或对乙方的服务投诉月累计3次或季度累计达到5次以上的，视为乙方服务不合格，限期乙方一个月整改，如一个月整改后还未达到本合同及招标要求的，甲方有权解除合同并拒绝付款，对因此影响甲方业务运行的，追究乙方相关责任。

九、保密措施

1、保密服务承诺：乙方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或允许他人使用甲方信息造成甲方损失的，乙方必须承担赔偿责任，在签订合同时须签订保密协议。

2、甲方有权根据管理需求提出其他服务质量保证条款，并提前一个月告知乙方，作为合同补充条款。

十、合同价款与支付

本合同预估总额为人民币¥261600元整（大写：贰拾陆万壹仟陆佰元整）。

合同款项分四期支付：

第一期支付合同预估总额的30%即78480元整（大写：柒万捌仟肆佰捌拾元整），定于合同生效，具备实施条件且收到乙方开具对应金额发票后30个工作日内支付。

第二期支付¥52320元整（大写：伍万贰仟叁佰贰拾元整），定于服务期满6个月支付。

第三期支付¥65400元整（大写：陆万伍仟肆佰元整），定于服务期满9个月支付。

第四期支付尾款，尾款在服务期满，根据考核结果及乙方实际提供打印机数据实进行结算。

甲方支付上述款项前，乙方应开具相应金额的正规发票。乙方在提供每期服务费发票的同时，提供医院当前使用的设备清单，并附加收费说明（附发票后，双方签字）。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供有关技术资料。
2. 未经甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方或者代表甲方提供的有关合同或者任何合同条文、规格、计划、图纸、模型、样品或者资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向与履行本合同有关的人员提供，也应当注意保密并限于履行合同必须的范围。

十三、知识产权

乙方应保证所提供的服务过程中不会侵犯任何第三方的知识产权。

十四、履约保证金

本项目无需缴纳。

十五、合同修改

1. 双方的任何一方对合同内容提出修改，均应以书面形式向对方提出，并达成由双方签署的合同修改书，须报政府采购管理部门批准。

2. 除非招标人对合同条款提出修改，中标人不得对合同价格提出修改要求。

十六、转包或分包

1. 本合同范围的服务，应由乙方直接提供，不得转让他人提供；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人提供；
3. 乙方如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同并追究乙方的违约责任。

十七、合同履行时间及履行地点

1. 履行时间：以实际签订时间为准。

2. 履约期限：一年。

3. 履行地点：常山县。

十八、质量保证及后续服务

1. 乙方应按本合同约定及招标文件的规定向甲方提供服务及产品。

2. 在合同服务期内，乙方应对出现的问题负责处理解决并承担一切费用。

十九、违约责任

1. 甲方无正当理由拒绝接受服务的，甲方向乙方偿付合同预估总额的千分之一作为违约金。

2. 甲方无故逾期付款的，甲方应按逾期付款总额每日千分之一向乙方支付违约金。

3. 乙方未能如期提供服务的，每日向甲方支付合同预估总额的千分之六作为违约金。乙方超过约定日期10个工作日仍不能提供服务的，甲方解除本合同。

4. 乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同预估总额10%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

二十、不可抗力事件处理

1. 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2. 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3. 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

二十一、争议的解决

合同履行过程中发生争议的，双方应协商解决，协商不成的，任何一方有权向甲方所在地人民法院起诉。

二十二、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。
2. 合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，须经财政部门审批，并签订书面补充协议报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
3. 招标文件、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要均作为本合同的组成部分，具有同等效力。
4. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。
5. 本合同正本一式伍份，具有同等法律效力，甲乙双方各执两份，鉴证方各执一份。

甲方（盖章）：

法定代表人

或受委托人（签字）：

联系人：

地址：天字镇南溪江路6-1号

电话：0570-5012664

传真：

开户银行：中国工商银行崂山县支行

账号：1209240009049000327



乙方（盖章）：

法定代表人

或受委托人（签字）：

联系人：

地址：

电话：

传真：

开户银行：

账号：



合同鉴证方：



鉴证日期：

附件一：甲方现有打印机数量汇总表，各类打印机总数约629台（暂估），具体如下：

类型	现有数量（暂估，最终以医院实际在用为准）
----	----------------------

彩色激光打印机	13
彩色喷墨打印机	11
黑白激光打印机	333
黑白激光一体机	7
条码打印机	251
针式打印机	12
复印机	2
总计	629台

具体明细如下（现有数量暂估，最终以医院实际在用为准）：

品牌	型号	数量	类型
爱胜品	1022	130	黑白激光打印机
惠普	1020	148	黑白激光打印机
得实	DL218	95	条码打印机
得实	DS310	121	条码打印机
得实	DL620	32	条码打印机
惠普	1025	5	彩色激光打印机
佳能	2900	7	黑白激光打印机
惠普	1108	13	黑白激光打印机
惠普	1106	10	黑白激光打印机
惠普	M154	5	彩色激光打印机
惠普	1015	2	黑白激光打印机
惠普	M403	2	黑白激光打印机
惠普	M126	6	黑白激光一体机
惠普	M254	3	彩色激光打印机

得实	DS1920	10	针式打印机
斑马	888-TT	1	条码打印机
惠普	M136	2	黑白激光打印机
惠普	1007	2	黑白激光打印机
惠普	1010	2	黑白激光打印机
惠普	1008	1	黑白激光打印机
夏普	S262	1	复印机
惠普	2020	1	彩色喷墨打印机
爱普生	L3218	1	彩色喷墨打印机
爱普生	L1118	1	彩色喷墨打印机
爱普生	L220	1	彩色喷墨打印机
TSC	244	2	条码打印机
爱普生	WF110	1	彩色喷墨打印机
爱普生	M101	2	彩色喷墨打印机
惠普	M208	4	黑白激光打印机
惠普	103a	1	黑白激光打印机
奔图	2510	1	黑白激光打印机
夏普	BP-M2522	1	复印机
惠普	2029	1	彩色喷墨打印机
惠普	2776	1	彩色喷墨打印机
得实	7860	1	针式打印机
得实	7830	1	针式打印机
爱普生	M205	4	黑白激光打印机
佳能	2780	2	彩色喷墨打印机

奔图	P3301	1	黑白激光打印机
惠普	M701	1	黑白激光打印机
兄弟	2260	1	黑白激光打印机
奔图	M6202	1	黑白激光一体机
兄弟	5580	1	黑白激光打印机
总计:		629	

附件2: 满意度考核指标

序号	考核项目	考核标准	考核人	得分
1	考勤、管理 (10分)	服务人员遵守医院作息时间, 统一着装并佩戴工牌, 发现1例扣1分, 扣完为止。	信息科	
2	库房管理规范、备品备货充足 (5分)	库房货物排列整齐、备品备货充足, 每次不达标扣2分。	信息科	
3	维修场所整洁 (5分)	维修设备、工具排列整齐有序, 现场出现设备放置零乱, 报废设备配件随意摆放每次扣1分。	信息科	
4	配送明细登记 (10分)	详实准确, 漏项每发现1处扣1分, 扣完为止。	信息科	
5	维修信息记录 (5分)	详实准确, 漏项每发现1处扣1分, 扣完为止。	信息科	
6	服务响应及时性 (15分)	5分钟响应, 8-10分钟到达现场, 30分钟内解决问题, 无法解决的更换备用并上报信息中心。 未按标准服务导致投诉的每次扣2分, 扣完为	业务科室	

		止。（此项针对驻点人员响应要求）		
7	维修质量服务态度 (10分)	同一故障重复维修三次或以上需上报医院/公司，因反复维修导致投诉且不上报的，每次扣2分。	业务科室	
8	季度服务报告 (5分)	下个季度10号前提交上个季度报告：1、耗材领用表；2、维修记录表；3、设备巡检记录等。如因供应商原因无法提供季度报告的，每次扣2分。	信息科	
9	按要求提供打印设备 (10分)	满足医院业务需求的合格设备。	信息科	
10	耗材质量 (15分)	不得使用充粉或假冒伪劣产品，打印质量不符合要求每发现1次扣1分。	业务科室	
11	协同软件平衡运行 (10)	新增，更换，运行中和涉及软件因未设置好不能正常打印，每次扣1分。	信息科	
考核项目分数				
服务整改意见				
考核人签字		服务工程师签字		

注：季度考核低于80分的，视为服务不合格，医院有权要求对供应商服务质量限期一个月整改，如一个月整改后还未达到招标要求的，医院有权提前终止合同并拒绝付款，对因此影响业务运行的，追究相关责任。