**天津市滨海新区中医医院电话及基础网络通讯服务**

**项目需求书**

1. 项目背景

天津中医药大学第四附属医院暨天津市滨海新区中医医院，是集医疗、预防、教学、科研、养生、保健、康复为一体的达到国内先进水平的现代化“三级”综合中医医院，将成为滨海新区的中医医疗中心。杭州道院区位于天津市滨海新区塘沽杭州道90号。项目占地总面积33128平方米，建筑面积22655.48平方米。北塘院区位于天津市滨海新区北塘街，规划可用地面积6.66万平方米，建筑面积11.2万平方米。

本项目服务范围是我院杭州道院区及北塘院区的电话及基础网络通信服务。

1. 预算要求：

服务期1年。预算金额：30.5976万元/年。服务费按照实际服务日期及服务需求按季据实结算。

1. 分包情况：

**第一包采购范围：主要包含以下服务内容，预算金额： 12.7416万元/年。**

1. 两院区之间联络数据专线（北塘和杭州道之间），带宽：0.5G，类型：数据专线，数量：1条
2. 办公需求需提供固定IP地址互联网（北塘、杭州道各一条），带宽：0.1G （100M)需提供固定IP互联网，数量：1条
3. 办公需求需提供固定IP地址互联网（北塘、杭州道各一条），带宽：0.02G(20M） 需提供固定IP 互联网，数量：1条
4. 办公区域无固定IP地址互联网（北塘2条、杭州道2条），带宽：1G 无固定IP地址互联网，数量：2条
5. 住院、门诊区域患者使用无固定IP地址互联网（北塘3条、杭州道3条），带宽：1G 无固定IP地址互联网，数量：3条
6. 医保专线业务（北塘1条、杭州道1条），带宽：0.02（20M) 医保专线业务 ，数量：1条
7. 驾驶员专线（需要制定运营商）杭州道-车管所，数量：1条
8. 区卫健委OA（专用网卡），数量：2个
9. 区级视频会议，数量：1条

**第二包采购范围：主要包含以下服务内容，预算金额：14.856万元/年。**

1. 两院区之间联络数据专线（北塘和杭州道之间），带宽：0.5G，类型：数据专线，数量：1条
2. 办公需求需提供固定IP地址互联网（北塘、杭州道各一条），带宽：0.1G （100M)需提供固定IP 互联网，数量：1条
3. 办公需求需提供固定IP地址互联网（北塘、杭州道各一条），带宽：0.02G(20M） 需提供固定IP 互联网，数量：1条
4. 办公区域无固定IP地址互联网（北塘2条、杭州道2条），带宽：1G 无固定IP地址互联网，数量：2条
5. 住院、门诊区域患者使用无固定IP地址互联网（北塘3条、杭州道3条），带宽：1G 无固定IP地址互联网，数量：3条
6. 医保专线业务（北塘1条、杭州道1条），带宽：0.02（20M) 医保专线业务， 数量：1条
7. 按需开通和酒店业务
8. 双院区固定电话服务
9. **固定电话号码数量不少于1000个，移动电话号码不少于10个，并提供10个移动通讯设备。**设置足额通话时长，不低于2.5万分钟（不含内部通话），通话时长超出不额外付费。
10. 实现北塘院区与杭州道院区内网拨号，互打免费，并由成交供应商免费提供全部设施设备。
11. 根据院内需求，随时开通及更改各房间电话号码，不得以任何理由推迟开通选定的号段内的电话号码，并免费维护到桌面。
12. 同时拨打固定电话的最大数量不低于120个。
13. 保证医院各区域的固定及移动电话信号畅通。特别是各设备间、值班室、地下1层、地下2层等信号较弱地点的固定及移动电话信号畅通。
14. 通讯服务运营商需为两院区编制并印刷号码簿，并定期核实各科室号码信息及时更新号码簿。通信服务运营商对在工作过程中接触到的本院任何资料、文件、数据（无论是书面还是电子的），负有保密的责任，未经院方允许，运营商不得以任何方式向任何第三方提供和透露，否则承担相应的法律责任。
15. 通讯服务运营商应对院内公布一个报修电话，24小时接听院内各科室故障报修问题，每月将报修维护记录、通话分钟数等形成运维报告，上报至主管科室。

**第三包采购范围：主要包含以下服务内容，预算金额：3万元/年。**

1. 市级卫健委OA、视频会议，数量：1条

**备注：分包采购，兼投不兼中。**

1. 供应商资格要求

1.供应商具备在有效期内的营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书（复印件加盖公章）；

2.若供应商法定代表人（或负责人）参加开标，须提供法定代表人（或负责人）资格证明书及法定代表人（或负责人）身份证明；若供应商授权代表参加开标，须提供法定代表人（或负责人）资格证明书、法定代表人（或负责人）身份证明复印件、法定代表人（或负责人）授权书、被授权人身份证明（复印件加盖公章）；

3.供应商须具有会计师事务所出具的2021或2022年度审计报告或开标截止前1个月以内银行出具的资信证明（复印件加盖公章）；

4.供应商须提供近半年任意一个月依法缴纳税收和社会保障资金的资金保障记录（复印件加盖公章）或提供依法缴纳税收和社会保险承诺书（依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件；新成立的供应商按实际的缴纳情况递交相关证明）；

5.供应商须提交响应文件截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。截至提交响应文件截止日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。（复印件加盖公章）；

1. 其他要求
2. 合同起始日期以采购人书面通知时间为准。
3. 供应商应视采购人为重要集团客户，提供优质的通讯及网络服务，并为采购人提供各类业务的预约、咨询、建议等延伸服务。
4. 供应商应为采购人配备专业的客户经理，作为采购人与供应商事务沟通的第一联络人，为采购人提供热情、周到的上门服务，及时协调解决采购人提出的各类通信问题。
5. 售后服务要求：通讯服务运营商须提供7\*24小时运维服务，在收到故障通知后2小时派专业人员相应，响应后需在2小时内完成处理，供应商应建立快速、高效的业务处理流程，确保业务开通及故障处理时限。一个月内如出现5次以上故障问题，或严重影响到院内正常通讯，采购人有权要求运营商驻场维护至少一个月，待问题解决为止。
6. 成交单位不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。
7. 成交单位服务项目标准应以达到国家、行业及磋商文件规定的标准为准。
8. 供应商有义务针对采购人提出的两院区信号欠缺的区域，及时提供基站建设或优化措施。
9. 采购人有权对成交单位进行考核，成交单位达不到采购人要求及成交单位各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款或终止合同。
10. 医院对成交单位评价考核要求
11. 采购人每季度对成交单位进行考核（具体考核内容见附件）。当期如有一次考核分数低于80分（不包括80分）时，甲方有权扣除当期服务费的5%-10%。三次考核低于80分，甲方有权解除合同。采购人有权根据实际工作制定或调整考核项目，调整考核项目后及时通知成交单位。考核不达标，由项目经理到现场追踪并向院方提交整改方案，整改不满意达三次，采购人有权与成交单位解除合同。
12. 成交单位应认真履行职责，合理安排岗位，确保服务质量，员工应服从所在科室的领导。若因安排不当，人员不能到位而影响医院正常工作的，应承担其造成的后果，同时采购人按实扣减费用。
13. 采购人不定期对日常服务项目进行检查，在检查中对不合质量要求的人员，采购人有权提出更换。
14. 其他要求：

该需求为最终签订合同要约条款基础，如需求没有而最终签订合同一般条款有的且涉及采购性质的内容，以最终合同一般条款内容为准。

1. 招标人有权根据实际需求，据实调整服务内容。双方根据签订合同约定的服务费标准及实际服务项目另行协商确定，如涉及增项则最终增加的金额不得超过预算总额的10%。

|  |  |
| --- | --- |
|  | 天津市滨海新区中医医院电话及基础网络通讯服务管理考核表（202 年 月） |
| 序号 | 扣罚项 | 项目分值 | 扣罚内容确认栏 |
| 时间地点 | 事项 | 扣分数 |
| 1 | 缺少设备设施日常检查及巡视记录、运维报告 | 发现一项扣2分 | 10 |  |  |  |
| 2 | 因各类原因导致网络、电话通讯中断 | 发现一项扣20分 | 20 |  |  |  |
| 3 | 因乙方服务不到位，导致引起各类投诉 | 发现一项扣10分 | 20 |  |  |  |
| 4 | 故障处理 | 未及时接听院内故障报修 | 发现一项扣5分 | 30 |  |  |  |
| 5 | 故障维修未按相应标准执行 | 每次扣10分 |  |  |  |
| 6 | 故障处理报告未提供 | 每次扣5分 |  |  |  |
| 7 | 乙方服务人员技术水平、敬业态度不符合工作要求，医院要求更换而未更换 | 每次扣5分 | 10 |  |  |  |
| 8 | 因乙方不配合导致甲方应对各类检查无法通过 | 每次扣5分 | 10 |  |  |  |
| 合计 | 100 | 考核最终得分： |

备注：每季度考核一次。 考核科室签字： 服务单位签字：