**招标项目技术、服务、商务及其他要求**

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。）

**3.1采购项目概况**

**本项目共一个包，采购医疗设备零星维保服务供应商一名，服务期为三年，三年总预算9000000元。**

**3.2服务内容及服务要求**

**3.2.1服务内容**

采购包1：

采购包预算金额（元）: 9,000,000.00

采购包最高限价（元）: 9,000,000.00

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标的名称 | 数量 | 标的金额 （元） | 计量单位 | 所属行业 | 是否涉及核心产品 | 是否涉及采购进口产品 | 是否涉及采购节能产品 | 是否涉及采购环境标志产品 |
| 1 | 医疗设备零星维保服务 | 1.00 | 9,000,000.00 | 项 | 其他未列明行业 | 否 | 否 | 否 | 否 |

**3.2.2服务要求**

采购包1：

标的名称：医疗设备零星维保服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 技术参数与性能指标 |
|  | 1 | （注：以下涉及提供证明材料或承诺函的，均编制于投标文件格式-《供应商认为需要提供的其他证明材料》）  **★一、服务内容：**  根据采购人提供的设备清单，供应商提供全方位委托及整体维保服务。对服务范围中设备进行维修、巡检、设备定期保养、等级评审相关资料，且对我院所有设备进行资产档案信息化建设。协助采购人对新进设备的安装、验收、人员培训和旧设备的报废工作，协助采购人进行医疗器械不良事件上报，协助采购人对相关设备进行计量检定、特种设备检测，协助放射诊疗场所检测等整个设备生命周期管理服务。  **★二、拟零星维保服务外包医疗设备清单**   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **序号** | **设备类型** | **数量** | **价值（万元）** | | 1 | 放射类设备 | 7 | 1162 | | 2 | 超声类设备 | 5 | 389 | | 3 | 治疗类设备 | 235 | 1613 | | 4 | 空气消毒类设备 | 304 | 107 | | 5 | 生命支持类设备 | 777 | 3429 | | 6 | 供应消毒类设备 | 49 | 612 | | 7 | 病理检验类设备 | 174 | 2153 | | 8 | 手术类设备 | 169 | 4842 | | 9 | 车床柜椅 | 6446 | 1429 | | 10 | 内窥镜类设备 | 63 | 914 | | 11 | 血透类设备 | 49 | 853 | | 12 | 高压氧设施 | 1 | 124 | | 13 | 其他类设备 | 609 | 1773 | | 14 | 3年内拟增设备 |  | 3600 | | 总计 | | 10869 | 23000 |   注：1.表格内容设备清单详见附件。  2.其他类设备包含但不限于所有科室呼叫系统及设备带、未按固定资产管理的手术器械和医疗设备  **三、服务要求**  **★（一）服务规范**  1.供应商在开展医疗设备维保服务工作中，须依据现行有效的中华人民共和国《医疗器械监督管理条例》《中华人民共和国计量法》《中华人民共和国法定计量单位》中华人民共和国《放射性同位素与射线装置安全和防护条例》《医疗卫生机构医学装备管理办法》《医用电气设备要求》要求进行。  2.投标人满足特种设备维修的相关资质要求（投标时需提供承诺函）  **（二）人员及相关要求**  ★1.人员数量及服务质量：签订合同后配备驻场的维修工程师不少于4名，其中设立驻场主管1名，提供365天×24小时不间断服务。根据实际的工作量以及采购人实际需求情况，供应商应按照采购人要求调整驻场工程师，如驻场工程师维修技术水平未达到采购人服务要求，采购人有权要求更换驻场工程师人员。  **★**2.驻场主管：驻场主管行业经验不少于三年（需出具承诺函），且具有医疗设备维修相关专业学历或操作培训证书（需出具人员相关证书）。  **★**3.拟派驻场维修工程师中需有人具备特种设备作业证书，特种设备安全管理证书A，特种设备压力容器作业证书R1，高压氧舱管理人员需具备压力容器作业证书R3（R3证明在入场后半年内取得亦可）  4.其他要求：驻场工作人员满足身体健康（投标时需提供承诺函，承诺中标后提供驻场工作人员的体检报告）、遵纪守法、无不良行为，在上岗前进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训。  **★**5.合同执行期间，如驻场工程师有调整，双方协商达成一致意见，且调整人员须具备（二）人员及相关要求中2、3条规定。  **（三）资产清点管理**  1.供应商需在合同签订后的2个月内建立设备管理系统，与采购人共同完成医疗设备固定资产盘点。汇总、核减未使用设备资产额及调增新加入维修保养与管理服务的设备金额，双方共同确认首次纳入维保服务的医疗设备固定资产总值（原值）。每年的第四季度协助采购人完成医疗设备的详细资产盘点。  **（四）设备维修管理**  1.主旨要求：经采购人同意后，方可对设备进行维修及保养；供应商每次服务与使用部门负责人或采购人后勤保障部人员充分沟通，在不影响科室诊断、检查的情况下，征得同意才可以进行处理维修检测。  2.响应时间：提供24小时有人值守的维修服务电话，确保接到报修能响应，一般设备故障报修后工程师在20分钟内到达场地，急救生命支持类设备或紧急故障报修后工程师在15分钟内到达场地。  ★3.维修记录：每次维修，驻场工程师必须填写维修工作单，工作单需详细列明本次维修的报修时间、到场时间、维修时间、维修内容、更换的配件及维修备件的金额。  ▲4.备用机使用：生命支持类医疗设备故障无法当日维修时提供备用机，需记录备用机的名称、开始使用时间、结束时间。完成维修后，备用机的使用记录需交科室现场工作人员及采购人签字确认。所有记录需单独交采购人保存。  ★5.维修配件：供应商提供的维修备件必须是合格产品。维修完成后的设备性能，能通过临床科室验收。  ▲6.大型医疗设备或重点设备（包括但不限于麻醉、麻醉监护类、婴儿培养箱类、透析类设备）出现故障，需提供原厂配件，并提供来源及相关合法证明材料。  ▲7.设备开机率：保证设备综合开机率≥95％，即每年停机不超过19天（一年365天），超过一天维保期顺延7天，急救类、生命支持类设备的年平均开机率达到100％。  8.其他维修要求：  8.1对采购人除血透室外的制水机每个季度进行一次管路消毒，对制水机场地漏水进行实时监控。  8.2对采购人紫外线空气消毒类设备每年进行一次消毒性能检测，并对检测不合格设备修复至消毒性能合格水准，包括但不限于紫外线灯管、滤网。  ★8.3若更换消毒产品，更换的消毒产品应具有《消毒产品卫生安全评价报告》或卫生许可批件。  **（五）设备巡检管理**  1.巡检周期：每月一次；  2.巡检内容：设备摆放位置检查；设备外观检查；设备开机运行状态（功能、性能、噪音等）检查；设备安全检查；使用人员操作设备情况检查；询问设备日常使用人员有关设备的使用与保养的情况，并做好相关记录，出具巡检报告，有问题的30分钟内转维修处理。  3.巡检记录：工程师在相关科室进行巡检后，将设备巡检结果填写在巡检单上与科室负责人确认。所有巡检资料归纳、整理、备查。  **（六）设备保养管理**  1.工程师根据厂家保养手册对设备进行制度化和规范化的维护、保养，详细记录设备初始状态，做好外观检查、清洁保养、功能检查、安全检查等保养计划。  2.措施：按保养计划进行相应保养，以维持设备的性能。  3.记录：根据实际保养情况详细填写保养记录，并将保养报告单填写完整交与科室负责人签字确认。  **（七）设备报废管理**  1.对超过使用年限的设备每年开展设备状态监测并提供设备状态报告。  2.不能满足继续使用条件且无维修价值的设备，提供设备报废建议书，为采购人报废设备提供依据。  3.对已达报废状态，能自行搬运的小型医疗设备，统一运至采购人指定地点。  **（八）新增设备验收要求**  1.针对新购设备，协助采购人按合同条款或议价结果落实检查、安装、验收工作。  2.供应商根据采购人制作的设备分配资料，沟通业务科室、供货方，落实送货时间，做好前置布线、基建等配套设施协调工作。  3.与业务科室、供货方共同参与拆装、点检（需要商检（商检费用不包含在本次报价中）的医学装备还要通知商检部门到场），逐项核实外包装是否完好、设备是否全新完好、价格型号及附件是否符合配置要求等项目。  ★4.新引进设备在投入使用前，要按采购人制度要求组织供应商维保操作人员参加培训，熟悉操作，经采购人考核合格后才能正式操作使用。维保方工程师必须同时参加培训，主要学习开机、关机及测试/自检操作等，完成培训后如实填写《设备安装培训、考核情况记录表》。  **（九）标准化操作要求**  1.供应商需明确提供各管理环节的工作作业流程图（投标时需要提供），包括但不限于如下内容：工程师标准化作业流程、维修流程、保养流程、巡检流程、报废流程。  **（十）信息化管理服务**  ★1.供应商提供医疗设备全生命周期信息化管理服务  2.服务包含维保设备基础信息管理：记录所有在院设备的基本信息如型号、序列号、生产厂家、质保期限、建议使用年限等，记录设备从采购，安装、调拨到脱保的全部过程，并与院内已有的HRP固定资产关联。  3.服务包含维修管理功能：包含在线派工，查询维修进度及结果。并能对维修类型进行分析，进行故障率排名，维修满意度评价。  4.服务包含保养管理功能：包含三级保养，保养标签，临时保养，并生成保养报告。  5.服务包含维保管理功能：至少包含买保计划，合同管理，到期提醒，履约情况，履约评价功能。  6.服务包含质控管理功能：至少包含风险评估，形成评估报告，不良事件上报功能。  7.服务包含效益分析功能：至少包含维修费用统计、维修费用总额统计、检测费用统计、科室计量费用功能，并能生成效益分析报告。  8.服务包含全院设备状态信息监控平台：至少包含品牌统计、大型设备完好率、月维修费用趋势，设备调拨、设备借用功能。  9.服务包含有网页端，APP端功能。  10.服务包含软件应具备全院生命支持类设备科室分布图功能，可以分别显示生命支持类设备在全院的科室分布情况、数量、状态信息。  11.服务包含计量管理功能，至少包含计量记录管理、计量计划、计量统计报表。  **（十一）其他**  1.负责院内医疗设备转运工作，对于确需调用外部机械进行转运的，需报采购人审核。  2.协助采购人进行医学计量设备及特种设备管理。    **五、其它**  ▲1.采购人提供维修间及维修备件库房，供应商中标后30天内在院内成立专用备件库房（提供承诺函）。  2.供应商维保期间，因维修不当或设备异常导致的医疗事故、损害或第三方索赔由供应商承担全部经济损失及法律责任。  3.供应商采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档、病人信息、设备信息等资料保密，否则由于供应商过错导致上述资料泄密的，供应商必须承担一切法律责任和后果。项目完成后，采购人、供应商双方均有责任对本项目的技术保密承担责任。  **★七、考核方法（供应商提供承诺函，承诺若中标在合同履行过程中，响应本项目服务质量考核评价表即可，不用一一列出）**  每季度进行一次服务质量考核，前半年若出现考核低于80分的，限期1个月整改并出具书面整改报告。半年后若出现考核低于80分，扣除本季度维保费1%，并限期1个月整改，如连续两个季度考核低于60分，采购人有权终止合同，由此带来的损失由供应商承担。   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **服务质量考核评价表** | | | | | | | **项目名称：** | | | **考核周期：** | | | |  | 内容 | 评估因素 | 评分标准 | 分值 | 得分 | | 归口部门考核 | 维修情况 | 响应速度 | 一般设备故障报修到场时间20分钟以内，每延迟1分钟扣1分，直至扣完。 | 3 |  | | 急救生命支持类设备或紧急故障到场小于15分钟，每延迟1分钟扣1分，直至扣完。 | 3 |  | | 维修效率与质量 | 常规维修三个工作日内，最长不超过七个工作日，超出一天扣1分。疑难故障需书面说明，维修周期不超过15个工作日，超出1天扣1分，直至扣完。 | 5 |  | | 完成维修后一个月内如收到科室投诉相关故障仍然存在，经核实后一次投诉扣2分，直至扣完。 | 5 |  | | 设备开机率 | 医疗设备综合开机率大于等于95%，低于95%扣2分。 | 5 |  | | 提供备用设备 | 急救、生命支持类设备故障，超出48小时未能完成维修且无法提供备用机，当次考核扣完3分。 | 3 |  | | 信息系统 | 软件使用情况 | 软件性能稳定、医疗设备信息全面。 | 4 |  | | 巡检、保养 | 巡检保养完成情况 | 按计划完成设备巡检、保养，记录完整。 | 5 |  | | 投诉管理 | 临床投诉 | 在考核周期内，每出现一次临床科室投诉，经核实为有效投诉的，每次扣2分，直至扣完。 | 4 |  | | 设备管理 | 设备管理 | 参与设备验收、报废、资产清点。 | 5 |  | | 协助计量检测、特种设备管理等。 | 5 |  | | 环境管理 | 环境管理 | 维修间整洁规范，配件库房摆放有序。 | 3 |  | | 临床科室考核 | 临床科室满意度 | 临床科室满意度测评 | 由临床科室对维保服务质量、服务态度等进行满意度评分，满分100分。本项得分为满意度评分乘以50%，总分50分。 | 50 |  | | 综合得分 | | | | 100 |  | | 备注：服务质量评价内容以最终签订合同时为准。 | | | | | | |

**3.2.3人员配置要求**

采购包1：

详见“3.2.2服务要求”

**3.2.4设施设备配置要求**

采购包1：

无

**3.2.5其他要求**

采购包1：

为保证工作延续性投标人可聘请采购人现有团队人员提供的技术指导和培训（供应商在投标时提供书面说明，需载明是否接受本条，若不接受本条也不影响项目评审，本条不作为得分或扣分项）

**3.3商务要求**

**3.3.1服务期限**

采购包1：

自合同签订之日起1096日

**3.3.2服务地点**

采购包1：

资阳市第一人民医院

**3.3.3考核（验收）标准和方法**

采购包1：

1）验收组织方式：自行验收 2）是否邀请本项目的其他供应商：否 3）是否邀请专家：否 4）是否邀请服务对象：是 5）是否邀请第三方检测机构：否 6）履约验收程序：分期验收 7）履约验收时间：供应商提出验收申请之日起10日内组织验收 8）验收组织的其他事项：无 9）技术履约验收内容：按照本项目采购文件中“技术、服务要求”及中标供应商的投标文件进行验收。 10）商务履约验收内容：按照本项目采购文件中“商务要求”及中标供应商的投标文件进行验收。 11）履约验收标准：由资阳市第一人民医院组织，严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）的要求进行验收。 12）履约验收其他事项：无

**3.3.4支付方式**

采购包1：

分期付款

**3.3.5.支付约定**

采购包1： 付款条件说明： 维保费按季度付款，当季度考核合格后次月支付维保费用 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 维保费按季度付款，当季度考核合格后次月支付维保费用 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 维保费按季度付款，当季度考核合格后次月支付维保费用 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

采购包1： 付款条件说明： 维保费按季度付款，当季度考核合格后次月支付维保费用 ，达到付款条件起 30 日内，支付合同总金额的 25.00%。

**3.3.6违约责任与解决争议的方法**

采购包1：

合同中约定

**3.4其他要求**

（注：以下★内容作为本项目商务要求补充条款，供应商须在《商务应答表》进行响应。若有与3.3商务要求不一致的，以此处为准） ★1、付款方式：（1）维保费按季度付款，经考核合格后，以当期实际维保设备的资产总值（原值）的1.3%乘以（1-供应商报价）在次月支付相应维保费用；（2）本项目服务周期为3年；（3）以上付款需要中标供应商提供等额的正式发票（由于系统固化原因无法修改，3.3.5支付约定不适用，本项目付款方式以此处为准） ★2、最高限价：不高于拟维保医疗设备固定资产总值（原值）的1.3%，供应商在拟维保医疗设备固定资产总值（原值）的1.3%的基础上进行下浮率报价。例如报价为下浮10%，则最终结算价格为：拟维保医疗设备固定资产总值（原值）的1.3%乘以90% 3、说明（本说明无需供应商进行响应）：针对招标文件第二章2.4.9中“投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应”，除招标文件中的明确要求进行单独响应或承诺的实质性要求外，对于其他实质性要求，供应商在《投标（响应）函》中以“我单位完全接受和理解本项目采购文件规定的实质性要求”进行承诺即视为响应。 4、说明（本说明无需供应商进行响应）：因系统固化原因，采购文件第二章《供应商须知前附表》中“响应产品属于中国政府采购网公布的《无线局域网认证产品政府采购清单》且在有效期内的，按《财政部 国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号）要求优先采购。”不适用于本项目。 5、因系统固化原因，招标文件中采购人名称无法修改，采购人名称资阳市第一人民医院已更名为资阳市中心医院。本项目所有涉及采购人名称“资阳市第一人民医院”均视为“资阳市中心医院”。