

### 第三章 项目采购需求

序号	需求内容	服务需求			
1	采购人	武汉市中心医院			
2	服务内容	包号	标的名称	采购预算 (万元)	最高限价 (万元)
		1	医疗设备零星维修服务整体托管服务	900	900
		投标报价超过采购预算（含分项预算），或最高限价（如有）的，其投标作无效标处理。			

## 一、技术要求：

说明：

- ① “★”代表关键指标，满足程度将对照评分细则进行相应的评分；
- ② “\*”代表重要指标，满足程度将对照评分细则进行相应的评分；
- ③未标注代表一般指标，满足程度将对照评分细则进行相应的评分；
- ④供应商须在投标文件《技术响应/偏离表》、《商务响应/偏离表》中对以下条款进行响应描述或偏离说明。
- ⑤技术要求指标数量的认定：以一条一级序号阿拉伯数字（如“1.”“2.”“3.”……）为一项（标题除外）；阿拉伯数字序号下有多级序号的，以一条最小级阿拉伯数字序号为1项；如技术指标中涉及表格的，则一个表格（表格中所有内容）作为一项条款认定。

### （一）维保内容及要求（维保包含设备哪些内容，对维保单位的要求）

- 1、托管范围：我院设备清单内所有不在保设备的保修（截止至2024年1月已出保），包括各学科专科建设类、血液净化不带耗材设备、内窥镜类、口腔类、呼吸麻醉类、手术室专科设备类、消毒设备类、不锈钢设备及床、检验类不带耗材类设备、影像普放类（DR、移动DR、胃肠机、骨科C臂机）、监护输注泵类及手术器械等13类设备。不包含影像普放类设备球管、平板探测器。
- 2、整体托管维保内容中不包含项目：注册证为一次性耗材类配件。
- 3、更换配件需要保证为原厂全新配件，如个别非原厂配件需征得院方同意后方可更换，保证设备完好率及待机率。急救生命支持类设备要求100%完好待机，其他设备待机率≥95%。
- 4、维修及时率：无需更换配件情况下，不超过24小时完成修复，需要更换配件要求48小时内完成，设备维修期超过7天需要出具维修延长报告以及相关备查资料以及根据采购人的要求提供备用机。
- 5、提供医疗设备管理软件。
  - \*5.1、医疗设备管理软件需包含全生命周期管理、采购存储管理、合同管理、安装验收、耗材管理、资产管理、保修管理、维修管理、质控管理、设备监测、设备使用状态分析管理、设备故障率跨品牌对比分析、效益分析、移动端管理、HIS对接等模块，并能根据医院实际需求对设备管理软件进行免费二次开发升级。（提供承诺函加盖公章）
  - ★5.2、投标人提供的系统软件拥有计算机软件著作权。

\*5.3、软件需要部署到院内私有云或院内服务器，并保障采购方信息安全；如产生对接端口的相关费用，由投标人承担。信息安全符合医院规定（提供承诺函加盖公章）

5.4、系统需支持 PC、手机（APP、微信端）、PDA、平板电脑、智能电视等硬件终端同时使用且包含设备效益分析功能、设备资料库（记录并分析设备全生命周期数据如维修、保养、巡检、设备采购）、图表分析功能、信息系统还应附带工单大屏。

5.5、多院区管理：系统支持多院区管理，每个院区可以单独进行操作管理，总后台支持全面数据分析、统一管理、事件监控。

5.6、急救及生命支持设备科室分布图：系统自动产生急救及生命支持设备科室分布图，显示此类设备的科室分布、设备状态、设备完好率等信息，方便对急救及生命支持类设备状态重点监管、方便借调。

\*6、响应时间：投标人应在收到医院服务诉求通知 15 分钟内响应，急救及生命支持应急设备上班时间 30 分钟内到达现场，上班时间内 1 小时内到达现场，国家法定节假日必须留有工程师在现场值守。（需提供承诺函加盖公章）

\*7、维保内的设备故障无法在规定时间内解决的，采购人有权直接委托官方售后或其他厂家维修，由此产生的一切费用由中标人负责。（提供承诺函加盖公章）

\*8、投标人维修人员在维修过程中，造成采购人设备设施损坏、医疗责任事故等损失均由投标方承担。（提供承诺函加盖公章）

9、合同期内需要维修的设备备件 48 小时内到达医院。

10、故障维修：

10.1、现场服务：不限次提供技术支持与维修服务。驻场工程师提供 24 小时维修维保服务，本院设备报修 15 分钟以内到达维修现场。

10.2、特种设备维修维护时，维修人员持有国家规定的相应资质，定期按国家规定进行维护保养。

10.3、每次维修、质控完成后，需由设备负责人、投标人工程师共同签字验收，并提交维修服务报告，故障维修分析报告，并提出改进措施。

10.4、每次提供《设备保养维修报告》（格式自拟），汇总半年度设备维修概况，优化服务方案，提供最佳服务保障建议。

11、定期保养：

11.1、制定全院设备预防性维护保养计划（每季度一次），报院方审核通过后，定期对处于使用状态的医疗设备进行外观检查、清洁保养，使其处于良好的工作状态；整理所有保养数据并以服务报告形式提交给医院设备科。

11.2、每次保养结束后一周内，整理好保养记录单及保养报告，并详细列出：保养内容、设备运行状况、潜在风险、使用注意事项、工作建议及需要备货备件等信息。

12、设备巡检：

12.1、投标人制定设备的季度巡检计划，安排工程师每季度完成1到2次各科室在用医疗设备的巡检报告，特别是生命支持类、急救类设备、特种设备、特殊设备的检查及情况汇总。

12.2、检查设备的运行状况并填写《设备巡检记录单》（格式自拟），由使用科室及设备科签字确认并存档。

12.3、定期巡检内容包括对设备的运行情况、磨损和老化程度进行检查，以发现设备存在的隐患，及时进行维修。

12.4、投标人每个月对医院所有维保设备进行定期设备巡检，通过投标人提供的医疗设备管理软件系统完成档案信息建设。

## （二）服务人员要求：

\*1、维保合同签订后，投入团队配置不少于12人在医院长期驻点，包含每院区3名工程师、2名运营、1名项目组长，负责医院的日常巡检，设备保养，质控，维修，信息化建设等流程。为保证工作的稳定性和及时性，驻点工程师要求全天24小时响应服务，驻场工程师由投标人负责全部相关费用。（提供承诺函加盖公章）

2、其中拟派驻人员中，需包含拥有本项目相关专业的维修证书人员。

★3、投标人具有售后服务证书。

★4、投标人派驻至少1名拥有丰富医疗行业售后服务经验的项目经理驻场负责医院的医疗设备维修、保养、巡检、管理、设备台账管理等工作。

5、主要考核方式为日常设备维护跟进及临床科室服务满意度测评；驻场工程师需按院方相关规章制度执行，主要职责为所委托医疗设备日常巡检、维修、质控、保养等。

6、工程师在工作过程中服务态度差，被科室投诉，经查属实，一次扣款500元，投诉2次以上马上更换工程师。投标人不能依条款按质量完成工作，如短时间内仪器同一故障出现3次以上等情况，院方有权按实际情况酌情扣除维修服务费的5%，1年内出现6次以上的，院方有权终止合同并且采购人有权向投标人追索损失。因设备维保不当引起的病人、医院的损失的，一切费用由投标人负责。由于维修人员技术原因引起的设备损坏，投标人需进行赔偿。

7、投标人需加强业务培训及带教，最少每季度开展一次针对院方工程师培训计划，提高院方工程师维修技术及设备管理水平。建立备件库，应急设备库，对常用配件进行采购库存，保证配件的及时有效，根据医院医疗设备情况提供配件清单。

- 8、投标人应保证驻点服务人员上岗前设备操作培训合格率 100%。
- 9、选派的技术人员归医院统一调配管理，服从医院设备科的工作安排。
- 10、投标人制定培训计划，培训内容包括但不限于：设备操作流程、设备日常保养方法、使用注意事项，每季度针对院方工程师进行一次培训，加强提高设备操作人员及设备相关人员对设备的了解，使医疗设备发挥最大效能，提高设备检测、治疗精准度、有效性，同时降低设备故障率及设备损耗，延长设备生命周期。
- 11、驻厂工程师工作内容：
  - 11.1、驻场工程师参与设备验收工作，了解新进设备情况。
  - 11.2、驻场工程师参与档案收集工作。
  - 11.3、由我院工程师带领驻场工程师协同完成季度二级维护保养工作。
  - 11.4、协助完成计量申报及建档工作。
  - 11.5、参与年度质控工作。
  - 11.6、响应时间：工作时间 30 分钟内到场。非行政时间：1 小时内到场。
  - 11.7、考核分季度考核及年度考核由科室填写科室满意度考核及设备科监管考核。
  - 11.8、协助三院区设备调配工作。
  - 11.9、含设备带及病床不锈钢等基础设备设施维修。
  - 11.10、协助参与临床培训工作。
  - 11.11、协助院方进行医气保障工作

### （三）其他要求：

- 1、为方便采购人内部管理，中标人完成单次维保（维修）后，需向采购人提交完工单，完工单中需明确单次维保费用。如中标人的单次报价高于市场正常价格或采购人认为其报价不合理，且协商无法达成一致时，采购人有权邀请第三方机构（如设备原厂等）对已完成的工作量进行评估，确定单次维保费用。因第三方评估产生的费用全部由中标人承担。
- 2、投标人需长期提供技术人员做售后支持；
  - ★2.1、投标人具有技术工程师，工程师持有设备厂家（如：GE、飞利浦、西门子、联影、迈瑞等）培训证书。
  - ★3、投标人在国内设有医疗设备库房及备件库基地，以提升维修服务快速和便捷性，能及时提供客户同型号的备品，以保证为用户提供及时准确的备件供应。
- 4、提供 24 小时维修服务热线，产品技术专家提供远程在线技术咨询和维修诊断；
- 5、零配件供货要求：

5.1、投标人必须提供全新的、未曾使用过的产品，其质量、型号规格、数量及技术特征符合采购人的要求。包装应完好无破漏，不存在危及人身、财产安全的不合理危险。

5.2、投标人提供的产品除采购人有特别规定外，质保期应按国家相关标准或行业标准执行，且不得少于所提供配件的正常使用寿命。（质保期从采购人验收之日起计算。）

5.3、配件在质保期内出现质量问题或引起设备故障，由投标人免费维修和更换，以保证设备正常使用。（人为因素除外，故障责任认定由院方及服务商共同确定）

6、投标人应如设备厂家有新的系统更新，且医院设备满足软件升级条时，投标人应在合同期内应当及时对医院设备主机软硬件系统升级到最新平台按照设备原厂商的建议和要求，提供基于设备安全性的软件及硬件升级。

7、合同签订后，投标人服务团队应在 10 个工作日内到达现场。

8、质控管理：

8.1、定期按国家规定对特种设备进行维护保养。

8.2、配合院方完成医疗设备强制检定（指派专人送技术监督局检测）和质控（院内设备质控，每年度一次）；每季度按保养计划对医疗设备进行预防性保养维护，因未及时统计上报强检设备（压力表、安全阀、灭菌器等）造成院方损失投标人承担相应责任。

8.3、由投标人负责与检测机构对接，协助配合采购方提供计量和质控的检测服务、送检服务，并负责报告的整理，所产生的费用由采购人承担。

8.4、设备进行重大维修或者更换重要零配件，以及生命支持类临床小设备进行重大维修或者更换重要零配件后，投标人必须做相应质控，且提供质控报告，费用由中标人承担。

9、协同工作：投标人依据工作需要，配合日常工作。如新机安装搬运、报废设备盘点搬运、科室设备调整搬运、报表核实签字、物流核实签收等。

10、合同履行期间无论中标人因任何原因无法全部履行招标文件的需求时，将按《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、《民法典》等规定进行处罚，且采购人将有权单方面终止合同的执行，并保留向中标人追偿的权利。

11、如在实际维修中发现存在弄虚作假情况，或发生未经院方认可私自拆卸配件供其他医院使用情况，采购人有权单方面终止合同的执行，并保留向中标人追偿的权利。

**附件：设备清单（包括但不限于以下设备）**

## 二、商务要求：

说明：以下商务条款为实质性条款，应满足或优于，须在投标文件《商务响应/偏离表》中对以下条款进行响应描述或偏离说明，如有不满足的**其投标按照无效投标处理**。

序号	需求内容	商务要求
1	服务期	合同签订后二年。
2	服务地点	采购人指定地点
3	付款方式	合同签订后支付合同金额 40%首付款，剩余部分按季度支付（从第二季度开始），第四季度尾款。 根据实际维修内容进行结算（结算金额经采购人工程师核实，不应高于历史最低维修价格的 98%）。 如全年实际结算金额低于中标金额，则按实际发生维修金额进行结算。 如全年实际结算金额等于或高于中标金额，则按照中标金额进行结算。

## 三、其他要求：

说明：下表中的条款，为评分内容。

序号	需求名称	需求内容
1	类似业绩	供应商需提供（投标截止日前三年以来类似业绩
2	企业实力	供应商需提供质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、信息安全管理体系认证
3		供应商在（投标截止日前三年以来）诚信经营
4		供应商在（投标截止日前三年以来）没有关于维修服务及其相关的民事诉讼
5	信用承诺	提供《武汉市政府采购供应商信用承诺书》
6	服务方案	供应商需提供维修、保养及巡检方案；拟投入人员方案；资源管理方案；质量保证方案；应急方案。