用户需求书

一、项目名称：医疗设备运维及质控管理服务

二、项目预算178.6万元/年

三、项目参数：

|  |  |
| --- | --- |
| 用途 |  随着医院业务不断发展，管理要求不断精益求精，医院医疗设备日常的支援服务响应能力，已无法满足医院日益增长的服务需求，同时《国家三级公立医院绩效考核指标》对医疗设备质量控制要求逐步提高，要求对急救、生命支持类设备开展预防性维护保养及质量控制工作。综上所述为满足以上业务需求，并且解决三级甲等医院评审人员紧张及缺乏规范化管理问题，医院采取向社会购买服务的方式，合理整合社会资源，以此提高设备科管理效率。 |
| 服务内容 | 1.设备科日常维修响应工作；2.全院医疗设备巡查工作；3.全院医疗设备保养工作；4.全院生命支持类设备的质量控制工作； 5.设备使用培训、培训计划、培训档案的记录；6.协助设备搬迁和调试；7.协助不良事件上报；8.协助医疗设备的计量；9.协助设备科绩效考核工作；10.全院医疗设备安装验收工作等。 |
| 商务参数 |

|  |
| --- |
| **（一）项目服务期限** 自服务合同签订后开始提供为期12个月的全院设备维修保养服务。在服务期限内实行考核制度，在一年服务期限届满前【3】个月，采购人组织年度综合考核，考核评价为优且符合深圳市政府有关规定的，采购人按照考核结果经院内审批决定是否与中标人续签合同，如年度考核结果达不到优，采购人不再续约，中标人无条件接受采购人的考核结果。合同一年一签，但本项目总服务期最长不超过三十六个月。**（二）正常服务时间**除采购人明确书面同意外，在以下约定的时间内提供的维修服务不需额外费用。1、07:45 - 17:15 星期一至星期五，除法定假期之外；2、提供全年7×24小时工程师在岗现场值班服务，及时响应临床维修需求。**（三）质量要求**1、全院设备的正常运行时间不应少于总正常工作时间的95%且设备完好率达到95%；2、中标人必须按照技术要求内容，提供相应服务报告作为采购人履约评价报告一部分；3、中标人提供的服务需满足招标文件要求，并且采购人设备维修、维护完毕后，需达到质量运行稳定可靠，设备的性能、精度应完全符合出厂工艺要求和国家/行业质量标准，充分满足甲方使用要求。**（四）服务承诺**1、乙方提供具有相应从业资格和一定工作经验的技术团队，驻场工作人员不少于12名（包含项目负责人），有一个完善且固定的项目驻场团队及项目负责人。提供全年7\*8.5小时（7：45-17：15）的服务，有4名可进行医疗质控检测的工程师和至少2名具有血液透析设备维护保养类证书的工程师，在医院提供全职驻场维护服务。驻点工程师原则上按照医院规定时间上下班07:45 - 17:15 星期一至星期五；另外乙方提供全年7×24小时工程师在岗现场值班服务，随时响应甲方需求。2、乙方工作人员必须身体健康 (向甲方提供工作员工有效期内的健康证) 、遵纪守法、无不良行为倾向，在上岗前须进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训。3、乙方服务人员应严格遵守甲方有关法规和政府内部规章制度，不得擅自翻阅、复制、传播所接触的用户资料或数据。乙方和维护服务人员在上岗前可与甲方签署保密协议书，保证不向外露用户设备数据或用作其他用途。4、乙方无条件接受甲方每季度的考核监督考评。5、乙方不得参与甲方单位内部除本项目外的其他维修、保养相关的业务。6、乙方为提供驻场人员的防护物资(包括口罩、手套) ，做好安全防护工作。乙方须对驻场人员的人身安全负责，凡任何由于乙方驻场人员违章操作造成的安全事故，甲方概不负责。7、乙方根据科室需要联系厂家进行操作培训；8、乙方协助甲方定期进行医疗设备实物盘点清查；9、乙方全力配合甲方接受各级部门检查；10、乙方协助甲方进行医疗设备档案整理以及信息系统的档案维护；11、乙方如因特殊情况，乙方需及时增加人员支持甲方工作；12、服务标准及目标：根据甲方医院的需求，提供符合国家/行业技术规范的运维及质控、维护保养及维修等服务，并通过专业医疗设备管理系统的使用，提高医院的设备管理水平，保证医疗设备的安全使用，加强规范资产管理。13、乙方全面负责甲方所属设备的日常维修、定期保养、质控、检测等工作，职责如下：13.1 乙方建立设备巡检服务，每个季度完成一次设备巡检，并及时记录巡检报告。13.2乙方派驻技术人员协助完成医院医疗设备清单资料收集、整理、完善、查漏补缺工作。13.3乙方派驻技术人员完成医院所有设备维修响应及日常维修事项。13.4乙方派驻技术人员定期完成对医院设备预防性维护保养服务，保证设备正常安全使用。13.5乙方派驻技术人员负责处理故障排查，接到科室报修电话无法通过远程排除故障的，紧急情况必须在10分钟内到达现场进行紧急响应，一般维修响应在2小时内到达现场。日常维修项目需在报修后4小时内维修完成恢复正常，较大维修项目由甲方决定承担维修任务的单位。13.6乙方派驻技术人员负责对设备进行质量检测，整理设备检测记录并提供给甲方。13.7乙方提供医疗设备的预防性维护（PM）检测，按照医疗设备行业标准，填写报告单，并建立设备档案。13.8乙方通过设备管理软件的长期跟综管理能力向医院提供相关设备运行情况及相关事件的各类统计数据、指标。13.9乙方技术服务人员应严格遵守甲方有关法规和政府内部规章制度，不得擅自翻阅、复制、传播所接触的用户资料或数据，乙方的维护服务人员不得泄露用户/医院设备中信息及数据或用作其他用途，甲方保留追究乙方泄秘/失密的法律责任。13.10乙方需按合同约定提供年度、季度巡查及预防性维护保养计划，并保证计划完成率达到100%。13.11乙方技术人员在工作过程中需符合国家相关技术规范标准和质量要求。13.12未征得甲方同意，乙方不得随意调整或拆卸设备，不得随便更改相关的设置。13.13乙方及技术人员严格遵守法律法规及深圳市儿童医院发布实施的信息安全管理制度和技术防范措施，保证不擅自收集、泄露、复制/下载、查阅和传播任何个人/患者信息及隐私、原始数据（包括技术数据、医疗数据等）及相关信息，也不得以任何形式泄露、转让给第三方或用于本项目之外的用途。1. 中标人派驻技术人员负责处理故障排查，接到科室报修电话无法通过远程排除故障的，紧急情况必须在10分钟内到达现场进行紧急响应，一般维修响应在2小时内到达现场。日常维修项目需在报修后4小时内维修完成恢复正常，较大维修项目由采购人决定承担维修任务的单位。

**（五）服务费用**1、本项目预算金额为：178.6万元整（￥1,786,000元）人民币；2、合同签订起收到中标人提供的发票后30日内支付合同总额30%；合同服务开始6个月后收到中标人提供的发票且经采购人验收合格（以验收报告为准）后支付合同总额30%；合同服务结束且经采购人验收合格（以验收报告为准）、收到中标人提供的发票后支付合同总额40%。合同生效且收到中标人提供的有效发票后30日内支付合同总额30%；中标人提供合同项下服务已满2个季度且收到中标人提供的有效发票，并且经采购人验收合格（季度考核得分高于80分为依据）后采购人支付合同总额30%，如该期间中标人季度考核得分等于或低于80分，需按合同规定扣减相应季度服务费，扣减后的余额再由采购人一次性支付；合同服务器结束且经采购人验收合格（以中标人出具的年度验收报告为准）并收到中标人提供的发票后采购人支付合同总额的剩余40%，如该期间中标人季度考核得分等于或低于80分，扣减相应季度服务费，扣减后的余额再由采购人一次性支付。**（六）其他：**1. 保密义务
	1. 采购人、中标人双方在采购和履行合同过程中所获悉的所有信息都属于保密的内容，采购人中标人双方均有保密义务。
	2. 采购人、中标人双方均应严格保守对方的商业秘密，未事先征得对方书面同意，任何一方不得向合同之外的任何第三方披露或泄露包括合同在内的所有信息、所有在本服务过程中所获得的对方的商业/技术秘密、数据和信息，也不得将上述商业/技术秘密、数据和信息用于除本项目之外的其他任何目的。信息接收方应妥善保管披露方的信息，不论本合同是否变更、解除、终止，保密条款在保密期内均有效。违反上述保密条款造成对方秘密泄露的，守约方可依法追究违约方的法律责任。
	3. 未经采购人事先书面同意，中标人不得将由采购人为合同提供的条文、规格、计划、图纸、模型、样品或资料以及服务过程中获悉的信息及数据提供给与合同无关的任何第三方，不得将其用于履行合同之外的其它用途。即使向与履行合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同所必需的范围。
	4. 除了合同本身之外，上款所列举的任何数据及信息均是采购人的财产。中标人在完成合同服务后应将这些全部销毁并提供销毁证明给采购人。
	5. 中标人应要求技术服务人员在上岗前应签署保密协议或承诺书，保证不向外泄露采购人的设备数据、信息或将获悉的数据及相关信息用作本项目之外的用途。中标人为此承担连带责任。
2. 合同的变更
	1. 在合同履行过程中，采购人、中标人双方可就合同履行的时间、地点和方式等协商进行变更。协商一致后，双方应签订书面的补充协议。
	2. 在不改变合同其他条款的前提下，采购人有权在合同价款改变正负百分之十的范围内追加或减少与合同标的相同的货物或服务，并就此与中标人签订补充合同，中标人不得拒绝。
	3. 除了双方签署书面协议，并成为合同不可分割的一部分之外，合同条件不得有任何变更。
3. 合同转让和分包
	1. 中标人不得以任何形式部分或全部转让其应履行的合同义务。
	2. 除非在投标文件中提出的分包项目和建议的分包人，中标人不得采用分包方式履行合同。
	3. 在合同实施过程中，除非中标人违约，采购人不得指定分包人。
4. 解决争议的方法
	1. 合同各方应通过友好协商，解决在执行合同过程中所发生的或与合同有关的一切争端。
	2. 如协商不能解决，任一方可向采购人所在地的人民法院提起诉讼。
	3. 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。
5. 合同语言
	1. 合同以及双方来往的与合同有关的信件、传真和其它文件应用中文书写。
6. 法律适用
	1. 合同适用中华人民共和国现行法律、行政法规和规章，如合同条款与法律、行政法规和规章不一致的，按照法律、行政法规和规章修改合同。
7. 通知
	1. 合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到对方的地址和办理签收手续。
	2. 通知以送到之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。
8. **★**知识产权
	1. 中标人应保证采购人在使用该货物或其任何一部分时免受第三方提出侵犯其专利、商标、版权等知识产权或商品名称及其他权利的起诉及索赔。若采购人因此被第三方起诉或以其它方式追究责任，中标人应赔偿因采购人被第三方索赔所引起的一切损失，包括但不限于采购人所支付的侵权损害赔偿费、律师费、诉讼费、仲裁费、办案差旅费等因应诉、沟通协调所发的一切费用。
	2. 除第三人依法享有知识产权的除外，中标人实施本项目所形成成果的知识产权归采购人所有，未经采购人许可，中标人不得随意使用。
9. 合同解除和终止
	1. 如果中标人未能在协议规定的限期或采购人同意延长的限期内提供部分或全部货物/服务，采购人可向中标人发出书面的违约通知书，提出终止部份或全部协议。采购人可在任何时候出于自身的便利向中标人发出书面通知终止部分合同，采购人在合同总价中扣除该终止部分货物/服务的价款，并不再对中标人作出额外赔偿。
10. 税费
	1. 中国政府根据现行税法向中标人征收的与合同有关的一切税费均由中标人负责。
11. 违约责任与赔偿损失
	1. 中标人提供的服务不符合采购文件、投标文件或合同规定的，采购人有权拒收，并且中标人须向采购人支付合同总价5%的违约金。中标人在服务期内累计出现3次未及时到现场维修，采购人有权单方解除合同，并视情节轻重要求中标人支付人民币10000-50000元/次的违约金。
	2. 中标人未能按合同规定按时按质完成维保、质检以及维修等服务或中标人不能满足采购人业务需求的，从逾期之日起按合同金额3‰／日向甲方支付违约金；逾期15天以上（含15天）的，采购人有权终止合同，要求中标人支付违约金，并且给采购人造成的经济损失由中标人承担赔偿责任。
	3. 因中标人及其工作人员原因造成采购人设备、设施等损坏的，由中标人负责修补且赔偿采购人损失。

因中标人日常保养和维修的工作质量问题导致采购人设备故障或影响正常使用的，由中标人承担合同总价10%违约金。如不足以赔偿采购人损失的，中标人应补足。1. **报价要求：**
2. 投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。
3. 投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其它足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。
4. 投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。
5. 投标人须考虑本项目在实施期间的一切可能产生的费用。在项目实施过程中，如项目工作范围发生变更，由中标人和采购人双方协商解决；其余情况下，投标总价均不予调整。
 |

 |
| 技术参数 | （一）中标人需要提供医院医疗设备运营维护管理服务；

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **技术名称** | **技术要求** |
| 1 | 本项目的主要工作内容 | 1、提供经验丰富、技术实力雄厚的技术人员团队，为采购人提供医用设备的日常维修保养等服务,提供全年度每天24小时承担全院范围内的医疗设备和医疗器械全方位的医疗设备全生命周期的安装、验收、培训、日常管理、维修、保养、巡检、调配、计量检测送检、报废各项服务工作；2、对故障设备进行维修或通知维修，保障医疗设备正常运行；采购人医疗设备规模约15亿元，本项目含未来三年科教楼、龙华院区等新建建筑医疗设备，以采购人的实际设备数据为准；3、配合采购人接受各类检查、评比等事项；项目实施中配合采购人的领导，完成采购人交办的其它与项目相关的事项。 |
| 2 | 维修要求 | 1、中标人须指派至少【12】名医疗设备维修工程师常驻医院，能提供现场维修或电话技术咨询，随时保持报修联系并对故障类型分类记录，及时排除及修复故障；2、维修响应：当医疗设备出现故障时，应在收到通知后即时响应，根据设备故障紧急程度要求工程师到达服务现场，设备故障且无替代产品导致临床操作服务无法进行的为紧急类，10分钟到达；其它非紧急类设备20分钟内到达；3、中标人需按采购人需求建立设备维修档案，并装订成册，按月向采购人医疗设备管理科室工作人员提交； 4、中标人每月向采购人提交设备维护维修状况分析报告，每台次设备维修时，应详细记录故障现象、原因分析、处理方案、配件更换情况等，协助采购人相关科室规范医疗设备的使用，对医疗设备使用不当的，提出整改措施，报经采购人审定备案后实施；5、中标人需保证各科室急救类、生命支持类设备始终保持在待用状态，设备完好率100%，对设备的完好情况和使用情况进行监管，每月向采购人提供急救类、生命支持类设备的日常维护保养情况分析报告；6、中标人需保证合同期内设备每年的平均开机率均在95%以上 (即每年停机时间小于18天) ；7、医疗设备的报废：对达报废要求，采购人要求报废的设备；或使用多年或已经停产的设备，厂家都无法提供配件，使用科室所提交申请的报废设备，需提供初步建议，交由采购人依据医院管理制度评估后执行；8、维修过程如有损坏中标人需负责，临近合同期满时报修的设备需完成维修；9、维修人员与科室设备管理相关人员积极沟通，定期汇报设备维护情况；若有厂家或其他第三方公司对设备进行三级保养、维修更换配件等情况，需时刻跟进维护进度，并及时向科室反馈；10、服务期内，中标人如发生人身伤亡、财物或其他损失，无论何种原因所致，采购人均不负责；11、参数调校；机械部件紧固，外壳矫正；操作指引，使用培训；线路扎捆，整理；设备调配；电池充电；冰箱（超低温冰箱）除霜、除尘；12、配合其他部门维修响应；医疗设备寄送、接收；院外人员派工监督；医疗设备除尘、滤网清洁更换；医疗设备故障远程排查；更换备件；13、计量、特种设备安装拆卸，取送仪器；设备机械部分除锈、润滑；更换保险丝；接受系统报修，维修调度；日常新购设备资料的系统录入、标签制作、粘贴；买保合同、维修事件跟进监督。14、▲投标人需要对以上内容提供合理化建议，如对各项要求的考核表、评分表。 |
| 3 | 保养巡检要求 | 1、针对各医疗设备的安全性、重要性、使用率、故障率, 根据设备厂家建议的维护保养周期和相关监督管理部门的要求 ，按风险等级科学合理安排保养周期，对全院医疗设备实行三级保养和风险评估管理，制定高中低风险台账，结合设备维修保养手册的要求，按照高风险每年4次，中风险每年2次、低风险每年1次的频率制订出详细的保养计划，经采购人设备管理部门审查后，安排专业工程师按计划执行，进行定期预防性维护及清理工作；2、巡检保养要求：按采购人要求对全院特种设备、大型设备、急救类设备每月巡检一次，所有巡检工作均需做好记录由使用科室、设备科、维保工程师签字；3、为了确保仪器设备的正常使用，根据仪器设备的性能要求，对仪器设备进行定期除除尘和清洁，并进行性能检测，及时检查和更换易损部件，检查设备的稳压状况和接地情况是否良好等。维护保养内容应包括但不限于：(1) 外观检查：外观检查首先检查仪器各按钮、开关、接头插座有无松动及错位，插头插座的接触有无氧化、生锈或接触不良，电源线有无老化，散热排风是否正常，各种接地的连接和管道的连接是否良好；(2) 清洁保养：是对仪器表面与内部电气部分、机械部分进行清洁，包括清洗过滤网及有关管道，对仪器有关插头插座进行消洁，防止接触不良，对必要的机械部分进行加油润滑；(3) 更换易损件：对己达到使用寿命及性能下降，不合要求的元器件或使用说明书中规定的要求定期更换的配件要进行及时地更换，排除设备明显的和潜在的各种故障，预防可能发生的故障扩大或造成整机故障；(4) 功能检查：开机检查各指示灯、指示器是否正常，通过调节、设置各个开关利按钮，进入各功能设置，以检查设备的基本功能是否正常。通过模拟测试，检查设备各项报警功能是否正常；(5) 性能测试校准：测试各直流电源的稳压值、电路中主要测试点电压值或波形并根据说明书的要求进行必要的校准和调整，以保证仪器各项技术指标达到标准，确保仪器在医疗诊断与治疗中的质量；(6) 安全检查：①电气安全检查：检查各种引线、插头、连接器等有无破损，接地线是否牢靠，接地电阻和漏电电流是否在允许限度内；②机械安全检查：检查机架是否牢固，机械运转是否正常，各连接部件有无松动、脱落或破裂现象；(7) 医疗设备在服务期内按计划进行定期现场校准和保养服务，并按季度提供完善的书面维护保养报告：①维护保养报告：详细记录维护保养内容及日期，科室人员及工程师签名；②保养标签：粘贴于设备侧面 (保养时间、保养工程师、下次保养时间) ；③维护保养报告均录入设备资产管理系统；④中标人将定期对所有设备进行保养，按照高风险每年4次，中风险每年2次、低风险每年1次保养。 |
| 4 | 计量质控要求 | 1、中标人协助采购人及时联系计量院、特检院及有资质的第三方检测公司对采购人需要强检的医疗设备、特种设备及临床需求需要检定的医疗设备 (如：生化分析仪、PCR室设备等检验设备、除颤仪、血液透析机、呼吸机、电刀、生物安全柜、肝纤维扫描仪、超声、体温检测设备) 、放射设备性能和机房防护、进行计量、检定、校准、检测；第三方检测公司的资质需由采购人审核同意后方可开展检定工作，所有计量及其他检测费用均由采购人负责；2、计量检定报告和质控检测报告需按采购人设备管理部门要求进行归档及录入设备资产管理系统。 |
| 5 | 完好率 、开机率要求 | 1、合同期限内保证常规设备完好率95%以上，急救生命支持类设备100%完好率；注：开机率 (按年365天计算) 指机器在正常工作时间内，用户正常操作情况下，机器正常运行的时间效率。仪器在闲置期间，若功能正常视为正常开机状态。 |
| 6 | 医疗器械不良事件监测要求 | 1、中标人协助采购人开展不良事件监测工作，协助完成医疗器械不良事件上报；2、建立及时报告制度，每月需专项汇报不良事件检测情况。根据风险程度，发布风险预警，暂停或终止高风险器械的使用，并协助采购人及时向卫生行政部门和有关部门上报医疗器械临床使用安全事件，保存完整的信息资料。 |
| 7 | 设备安装、验收、 临床培训及考核要求 | 1、针对新购设备，必须严格按合同条款或议价结果落实检查、安装、验收工作，严格把关质量，验收合格后正式交付采购人业务科室使用，填写安装验收报告；2、新购设备拆装、盘点验货、试用期间发现有质量问题的，要及时通报采购人设备管理部门；3、针对新引进设备在投入使用前，要按采购人制度要求组织足够的操作人员参加培训熟悉操作，经考核合格后才能正式操作使用。中标人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；4、中标人需按采购人要求进行医疗设备档案整理以及信息系统的档案维护；5、针对急救生命支持类设备，协助采购人组织院级专题培训，并按采购人要求提交培训计划，培训考核成绩，培训总结等资料，并整理培训档案以及信息系统的档案维护。6、▲投标人需要对以上内容提供合理化建议，如对各项要求的考核表、评分表。 |
| 8 | 服务要求 | 1、中标人项目负责人及项目组成员应服从采购人的工作安排，遵守采购人的工作纪律及各项规章制度；2、中标人项目负责人及项目组成员应及时向采购人项目主管人员汇报工作进度，请示工作中碰到的问题，遇到问题时不得擅自决定解决方案，及时汇报和沟通；3、中标人应按采购人需求，提供的相关技术人员应确保满足采购人的要求且具有工程师任职资格。 |
| 9 | 关健时期保障要求 | 中标人需要负责关健时期的技术保障，提供技术支持，对于异常设备提前汇报并协助提供解决方案和措施。 |
| 10 | 组织实施要求 | 1、为确保本次招标项目管理规范、实施有力，中标人应成立项目组，按采购人要求完成项目的实施。中标人要按国家及深圳的有关法规、设计标准、技术规范，以及约定的工作内容、技术标准、工作进度和成果要求进行工作，在规定时间内完成采购人的服务要求，并对服务质量负责；2、中标人要配合采购人实施、完成采购人交付的各项任务，并对项目各工作阶段向采购人汇报，并提供相应的技术咨询服务。对所提交的各阶段工作进展文件，中标人须按照采购人提供的书面审查或审批意见进行修改完善。 |
| 11 | 履约时项目人员安排要求 | 1、为使项目按质、按量、按时、有序实施，中标人需提供具有相应从业资格和一定工作经验的技术团队，驻场工作人人员≥12名（包含项目负责人），必须有一个完善且固定的项目驻场团队及项目负责人**（需提供承诺函，格式自拟）**。投标人中标后需提供本项目的人员名单并附上其详细资料，包括身份证、学历、职称资格文件。在项目服务期限内，项目组成员调整须提前一个月征得采购人同意后方可执行；2、遇特殊任务，采购人有权要求适当增派在岗人员，并延长工作时长。要求中标人在医院24小时有工程师值班，提高运维响应速度。中标人应给驻场工作人人员提供在职培训和继续教育计划。中标人应定期更新上述全体员工信息且发至采购人。 |
| 12 | 设备管理要求 | 1、为维修保养服务协助以市场优惠价格采购相关零配件、备件等。对采购人现有和未来新增的全院医疗设备(无论是否出保)进行整体管理。2、中标人需对医院设备科应急库的办公设备、医疗设备、备用零配件等固定资产做好管理工作，对损坏、丢失的按资产原值对采购人进行赔偿。 |
| 13 | 人员驻点要求 | 1、投标人必须提供全年7\*8.5小时（7：45-17：15）的服务，派遣不少于12人的团队（包含项目负责人），且至少有4名可进行医疗质控检测的工程师和至少2名具有血液透析设备维护保养类证书的工程师，在医院提供全职驻场维护服务。以固定电话结合值班手机的方式保障全院尤其是门急诊、检查检验科室、住院病区等报障需求；2、中标人围绕采购人设备维护服务所聘用的工作人员必须身体健康 (向采购人提供工作员工有效期内的健康证) 、遵纪守法、无不良行为倾向，在上岗前须进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训。 |
| 14 | 驻场人员日常管理要求 | 1、中标人保证驻点工程师按照医院规定时间上下班 ，如发现有迟到、早退、离岗，项目负责人记录一次扣维保费1000元/天,普通工程师记录一次扣维保费500元/天。保证全勤,每缺勤一天,扣相应天数维保费；2、服务期内，驻场人员因服务态度差，技术水平等原因 ，被临床科室一个月内有效投诉4次 (含) 以上的人员，采购人有权要求中标人立即更换具有以上相应资质的人员； 中标人指定的工程师工作不符合本合同要求的，采购人有权要求更换，中标人应自采购人提出更换要求之日起20个工作日内更换资质不低于原指定工程师资质并符合本合同其他要求的工程师提供服务，否则采购人有权按实际情况酌情扣除服务费；3、由于驻点工程师技术原因或工作疏忽引起的仪器损坏，中标人需照价进行赔偿。4.如中标人驻场人员不能按合同规定及时响应甲方故障申告，视情节轻重按合同规定扣减当季度服务费。 |
| 15 | 监督考评 | 1、采购人建立每季度考核评分制度，对中标人进行合同执行期间的每季度监督检查评估工作，并根据检查结果进行相应处理和支付服务费；中标人无条件接受采购人每季度的监督考评结果。具体考核方式为：每季度结束前14天内完成上个季度的监督考核，先由中标人提供季度服务工作报告，采购人再对中标人上一个季度的服务质量、水平和人员配置等进行考核。中标人考核平均分需达到80分以上方能发放全额当期季度服务费；60-80分（含分数）付款金额为当期季度服务费用总额的90%；考核结果在60分以下采购人不予支付当期季度服务费用。若连续两个季度考核得分低于60分，采购人有权终止合同；若一年内有两次考核得分低于60分或无法达到采购人服务要求，采购人有权终止合同；2、临床科室有效投诉2次，根据情节严重扣除服务费金额人民币500-2000元/次； 3、中标人不能依据合同条款按质按量完成工作 (如保养和质控工作未按计划完成) ，采购人有权视情节轻重扣除当季度服务费5%-10%；4、因设备维护不到位、档案不全等影响设备的正常使用或影响上级对采购人的评价结果的情况，采购人根据根据情节严重程度扣除维保合同金额 1000-10000 元/次；**★5、中标人不得参与采购人单位内部除本项目外的其他维修、保养相关的业务，提供承诺函（格式自拟）。** |
| 16 | 验收要求 | **★采购人按合同付款要求请款时对中标人进行评价，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及中标人在投标中所作的一切投标响应进行验收。** |
| 17 | 保密要求 | ▲投标人需承诺维护服务人员应严格遵守采购人有关法规和政府内部规章制度，不得擅自翻阅、复制、传播所接触的用户资料、患者个人信息或数据。中标人和维护服务人员在上岗前可与采购人签署保密协议书，保证不向外露用户设备数据或用作其他用途。 **(提供承诺函，格式自拟)** |
| 18 | 安全要求 | **★ 中标人须提供驻场人员的防护物资(包括口罩、手套) ，做好安全防护工作。中标人须对驻场人员的人身安全负责，凡任何由于中标人驻场人员违章操作造成的安全事故或由于中标人驻场人员工作失误造成的损害责任，采购人概不负责。** |
| 19 | 其他要求 | 1、根据科室需要联系厂家进行操作培训；2、协助采购人定期进行医疗设备实物盘点清查；3、全力配合采购人接受各级部门检查；4、协助采购人进行医疗设备档案整理以及信息系统的档案维护；5、如因特殊情况，中标人需增加人手支持工作； |

（二）中标人需要提供2414台生命支持类设备质量控制检测服务，以采购人的实际设备数据为准。

|  |  |
| --- | --- |
| 项目 | 工作内容 |
| 质控服务定期检测(一次/年） | 急救生命支持类设备 |

 |