

附件 1:

## 52 台血液透析机、4 台水处理系统维保服务招 标项目需求概况

### 一、供应商资格条件

(一) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件:

1. 具有独立承担民事责任的能力;
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度;
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力;
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录;
5. 参加政府采购活动前 3 年内, 在经营活动中没有重大违法记录;
6. 法律、行政法规规定的其他条件。

(二) 国有企业; 事业单位; 军队单位; 成立三年以上的非外资控股企业( 外资控股企业, 是指中国境外的股东出资额或者持有股份占公司股本百分之五十以上的企业) 。

(三) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商, 不得同时参加同一包的采购活动。生产型企业的生产场经营地址或者注册登记地址为同一地址的, 非国有销售型企业的股东和管理人员( 法定代表人、董事、监事) 之间存在近亲属、相互占股等关联的, 也不得同时参加同一包的采购活动。近亲属指夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或近姻亲关系。

(四) 未被列入政府采购失信名单、军队供应商暂停名单，未在军队采购失信名单禁入处罚期内，未被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人。

(五) 供应商须提供《医疗器械经营许可证》。(提供许可证复印件)

## **二、经济要求**

### **★(一) 服务时间、地点**

服务期限:自合同签订之日起5日内提供服务。三年服务期，合同一年一签，经采购单位机关和相关科室考核，采购单位根据上一年度服务考核结果，有权决定是否续签。签续合同前查询供应商是否受到禁止参加军队采购活动处罚、该项目是否在处罚范围内，如受到处罚，则不予签订下年度采购合同。

服务地点:甘肃省兰州市七里河区。

服务方式:现场交付。

### **★(二) 付款及结算方式**

根据采购单位实际需求，中标供应商提供服务，按年结算服务费用，即完成一年服务内容并达到验收合格标准，经设备使用单位验收合格后，凭已签单的发票等资料90日内办理结算。

### **★(三) 履约保证金**

(1) 本合同履约保证金为合同金额的5%，乙方应当在签订合同前10日内缴纳履约保证金。

(2) 乙方在合同履行过程中存在违约行为，合同被甲方终

止的，甲方有权没收乙方履约保证金。

(3) 履约保证金在合同最终支付结算时无息返还（完成三年服务内容并达到验收合格后无息返还；若中途变更供应商，在支付当年度服务费时一并无息返还）。

(4) 乙方应当向甲方支付合同项下的违约金或赔偿金时，甲方有权从履约保证金中予以扣除。

#### (四) 售后服务

无

#### ★(五) 知识产权和保密要求

签订合同时，采购单位将于中标供应商签订保密协议。投标供应商应保证使用方在使用乙方交付的服务成果时，不受第三方侵权指控。同时，投标供应商不得向第三方泄露采购单位提供的技术文件等资料。

#### (六) 物资编目编码、打码贴签要求

本项目为服务类项目，所含配套物资有编目编码、打码贴签要求的，投标供应商应按采购单位资产管理部门要求予以配合，自行承担相关费用。

#### ★(七) 其他

##### 1. 违约责任:

(1) 乙方未经甲方同意而延期履行的，应当向甲方偿付违约金，违约金每天按合同金额的 5‰ 计算，违约金最高限额为合同金额的 5%。如果达到违约金最高限额时仍不能履行，或因延期履行影响甲方任务实施，甲方可以终止合同，而由此给甲方造

成的实际损失，乙方应当给予足额赔偿。

(2) 乙方不能满足合同约定的服务内容和标准等要求，给甲方造成损失的，乙方应当赔偿甲方损失。甲方未按照设备原厂技术手册要求进行操作，造成设备故障的，甲方应当承担额外的维修费用。

(3) 甲方需按约定及时足额支付服务款，未按约定及时足额支付服务款时，甲方向乙方偿付违约金。每迟付一天按合同金额的1‰向乙方偿付违约金，违约金最高限额为合同金额的5%。

(4) 如因不可抗力事件导致一方无法履行合同，该方应立即书面通知对方，并在合理期限内提供权威机构出具的证明。受影响方应尽力减轻不可抗力事件所造成的影响。如法律对不可抗力有其他规定，或合同迟延履行后发生不可抗力事件，本条款不免除违约方的责任。

## 2. 争议处理:

合同履行过程中，发生争议时，甲方和乙方协商解决。协商不一致的，甲方或者乙方向采购机构负责合同履约的部门反映情况，请求第一次调解处理；第一次调解不成功的，向军级单位采购管理部门或者同等权限的采购管理部门请求第二次调解处理。

调节不成功的，甲方或者乙方向甲方所在地仲裁机构提起仲裁或向甲方所在地人民法院提起诉讼。诉讼费由承担责任的一方承担。在诉讼期间，除正在诉讼的部分外，合同的其他部分应继续执行。

## 三、项目技术要求

## (一) 设备清单:

设备名称	制造厂商	规格型号	数量	设计使用年限	启用时间	状态
血液透析用水处理设备	德国费森尤斯医药用品公司	Aqua UNO	2	12年	2011年9月	运行状态良好
血液净化中心透析设备	德国费森尤斯医药用品公司	4008S	40	12年	2015年1月	运行状态良好
血液净化中心透析设备	德国费森尤斯医药用品公司	CRRT	3	12年	2010年12月	运行状态良好
血液净化中心透析设备	德国费森尤斯医药用品公司	5008S	4	12年	2014年1月	运行状态良好
血液净化中心透析设备	德国费森尤斯医药用品公司	5008	2	12年	2014年2月	运行状态良好
血液净化中心透析设备	德国费森尤斯医药用品公司	Ci-Ca	3	12年	2015年9月	运行状态良好
双级水处理系统	德国费森尤斯医药用品公司	Aqua 1750L	1	12年	2011年9月	运行状态良好
双级水处理系统	德国费森尤斯医药用品公司	Aqua 1250L	1	12年	2011年9月	运行状态良好

## ★ (二) 总体要求

- 2.1 包含设备维修过程中的所需要的所有备件。
- 2.2 按照设备原厂商标准及相关法规进行安全检查。
- 2.3 按照设备原厂商的质量标准进行校验。
- 2.4 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升级。
- 2.5 提供每季度不少于一次的整机保养,并提供保养报告单。
- 2.6 全年提供不限次数的现场人工技术服务和不限次数的

零备件更换，维修服务过程中不得对设备及其附件造成其他损坏。

2.7 维修时所更换的零备件必须为全新原厂匹配零备件，维修完成应保证该设备恢复正常使用，其所有性能参数恢复到正常范围（提供承诺书），在维修过程中，应详细记录设备故障信息、维修过程、更换备件等，留存文本和图片资料（包含设备维修前后设备状态照片、新旧备件照片等），确保维修质量可追溯、维修过程全留痕。

2.8 开机率  $\geq 95\%$ （按一年 365 天算，含节假日，每年累计停机应  $\leq 18$  天），停机时间每超过 1 天，维保期延长 3 个工作日（提供承诺书）。

2.9 投标人在国内设立独立备件仓库，投标时需提供证明材料，以保证备件的及时供应。

2.10 供应商须配合国家（军队）质量计监部门的性能检测，保证设备检测合格。

2.11 提供 24 小时  $\times$  365 天电话支持，接到报修电话后，1 小时内响应，工程师 12 小时内抵达现场检修，48 小时内修复故障；无不可抗力因素情况下，连续停机超过 5 日仍无法解除故障，服务商必须联系设备原厂或原厂授权供应商在 5 日内保障修复，如仍无法修复，院方将联系设备原厂或原厂授权供应商修复故障，所产生的一切费用由服务商承担。

2.12 如有不可控因素（包括但不限于自然灾害、国家军队

政策调整、设备停用等)需提前终止合同,服务方须无条件配合院方,并按实际服务时间支付维保费用。

### (三) 服务标准要求

3.1 维保人员每次上门服务,应当提前与甲方设备使用科室或设备管理部门有关负责人充分沟通,在尽量不影响科室诊断、检查并征得同意后,方可进行维保作业。

3.2 每次维保作业结束后,维保人员填写维保工作单,详细列明本次维保的内容、更换的耗材及零备件,并由甲方设备使用科室和设备管理部门有关负责人签字确认,交甲方保存。

3.3 维保人员应当遵守甲方规章制度,听从甲方指派人员的指导,在维保过程中损坏财物,等价赔偿。

3.4 维保作业更换的备件符合原厂参数要求。更换备件的质保时间不低于六个月。

### (四) 服务保障要求

4.1 乙方维保作业应当执行国家、地方政府、行业协会最新颁布的标准和条例,并符合甲方有关部门和科室的工作时间和工作要求。

4.2 维保人员须遵纪守法、身体健康、无不良行为倾向,具备相关技能和经验,持有相关资质证明。

4.3 维保作业应当遵循相关安全规定和操作规程,在维保前对设备、工具和维保环境进行检查,消除安全隐患。因违反上述要求发生意外事故,造成第三者人身伤亡或财产损失的,由乙方

承担相应责任。

4.4 待维保设备属于急救类设备或甲方急需使用的，乙方为甲方提供备用机。

4.5 乙方保证提供的维保服务，符合原厂生产工艺方面的要求和产品在生产地装运时的产品说明书或使用说明书中的质量标准，没有任何材料和使用上的缺陷。

4.6 维保后进行合格性检测。乙方在维保结束后，对维保中必须拆机的急救类、生命支持类设备进行电气安全、性能等全面检测，记录数据，符合技术指标要求才能投入使用。

#### （五）考核办法

维保期间中标供应商须遵守采购单位及上级相关规定，同时对中标供应商从维修及时性、维修质量、服务态度、科室满意度等方面进行全面考核（详见《医疗设备第三方维修服务考核细则》），考核结果作为解除服务合同、实施经济处罚、结算服务费用的重要依据。

#### 《医疗设备第三方维修服务考核细则》

序号	项目	考核内容	奖惩意见
1	维修质量	维修服务商应建立完善的质量保证和追溯机制。在维修过程中，应详细记录设备故障信息、维修过程、更换备件（符合原厂参数要求的全新件）等，留存文本和图片资料，确保维修质量可追溯、维修过程全留痕，设备开机率不低于 95%，平均故障修复时间不超过 48 小时。维修后应对设备进行检测或测试，确保其性能和质量达到规定标准。	设备维修不及时，巡检保养不到位，开机率达不到合同约定、指出的问题重复出现，采购单位核减合同金额 0.05%作为对维修服务商处罚；逾期未整改不达标的，采购单位对维修服务商处以 2 万元每次的罚款。



2	维修及时性	医疗设备故障出现后，维修托管服务人员应及时响应，工作日 15 分钟内，非工作日 20 分钟内到达现场，急救手术设备在治疗运行过程中发生故障立即赶往现场（到场时间≤10 分钟）；维保服务人员响应时间≤0.5 小时；到达现场时间≤24 小时。服务人员不得以任何非不可抗力的理由拖延维修响应时间。	维修服务人员未按时响应到场维修，一经发现查实，采购单位对维修服务商处以 1 万元每人次的罚款。
3	服务态度	维修服务商拒绝按合同要求提供维修服务，或对存在的问题拒绝整改（限期整改 2 次且逾期未整改或整改不达标）；	采购单位对维修服务商处以 10 万元每次的罚款，同时采购单位扣留服务费，邀请原厂或其他第三方服务方进行维修，产生的所有费用从扣留服务费中支付，情节恶劣的，采购单位将提前终止合同并拒付服务费用，并没收履约保证金，若造成采购单位损失的，维修服务商赔偿采购单位相应损失；
4		维修服务人员擅离职守、在岗不尽责；	采购单位对维修服务商处以 1 万元每人次的罚款；
5		维修服务商人员服务质量或态度不好、与科室工作人员发生矛盾纠纷或被科室投诉的（经查证属实）。	采购单位对维修服务商处以 2 万元每人次的罚款。
6	日常管理	维修服务人员必须无前科、无吸毒史、无犯罪记录；	发现维修服务人员有前科、有吸毒史、有犯罪记录的，采购单位对维修服务商处以每人 5 万元罚款；
7		维修服务人员在服务期间如发生寻衅滋事、违法犯罪及其他政治性问题；	采购单位对维修服务商处以 10 万元每人次罚款；
8		维修服务人员不服从采购单位管理、违反采购单位纪律规定；	采购单位对维修服务商处以 3 万元每人次的罚款；
9		负责人不假外出（含离兰）擅自离岗。项目负责人无故不参加采购单位组织的相关会议，或迟到、缺席或未书面请假由他人顶替参会等视为不假外出。	采购单位对维修服务商处以 1 万元每人次的罚款。
10	服务满意度	每月随机从内科、外科、医技系统抽取部分临床科室做满意度调查；每季度赴采购单位各科室做满意度调查；在合同期结束前 1 个月，组织一次全面的履约情况调查。调查表（见附表）共 10 项 100 分，每 1 项 10 分，其中非常满意得 10 分、满意得 9 分、一般得 8 分、不满意得 7 分，总分为测评人员的打分，所有测评人员平均分为测评成绩。（维保服务参照此规定）	月满意度考评分数在 70 分以上（不含）为合格，不进行奖罚，分数在 70 分（含）以下，核减当月维修托管费的 5%；季度满意度，考评分数在 70 分以上（不含）为合格，不进行奖罚，分数在 70 分（含）以下，核减季度维修托管费的 5%；年度满意度，考评分数在 70 分以上（不含）

			为合格，不进行奖罚，分数在70分（含）以下，核减年度维修托管费的5%。（维保服务参照此规定）
11	激励措施	服务过程中，维修服务人员做好人好事、帮助采购单位出色完成合同要求之外工作；维修服务商因服务尽责周到、处理紧急情况或突发事件出色等（如突发停电、漏水等，能保障设备正常运转），得到书面表扬。	采购单位减免维修服务商1-5万元/次的罚款。

**注：重点监管范围包含但不限于以上内容。**

## 医疗设备维修服务满意度调查表

调查内容		内容细项	非常满意	占比	满意	占比	一般	占比	不满意	占比
			10分		9分		8分		7分及以下	
医疗设备维修服务	1	礼仪规范	遵纪守法，遵守采购单位规定，规范着装、举止文明、礼貌热情							
	2	作业规范	遵守科室规定，特殊区域作业时符合规范，作业后及时清洁现场							
	3	日常巡检	按规定开展巡检，定期去科室查询设备情况，及时发现问题							
	4	保养质检	按规定和要求完成设备保养和质检工作，保障设备的正常运转							
	5	工单管理	服务完成有完整的纸质或电子版工单报告，按照科室要求做好服务记录；巡检、保养、维修、计量档案记录及时整理，按规范要求归档							
	6	响应及时	接到报修及时响应，按规定时间到场处理故障							

7	备件速度	高效保障维修零备件采购速度，并在要求时间内完成维修								
8	维修方案	现场及时正确地判断故障，迅速合理地确定维修方案，保障设备及时恢复正常运行								
9	维修质量	工程师对负责科室设备的熟练程度及维修质量								
10	沟通汇报	及时沟通维修进度，分析故障原因及建议临床科室使用注意事项，定期汇报设备维护情况及改进对策建议								
满意度总体情况		合计								