**第三章 技术、服务及其他要求**

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

**★3.1 维保设备清单**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 器械名称 | 数量（约） | 单位 | 维修项目 |
|
| 1 | 各类病床 | 2700 | 张 | 床轮、床围栏、床摇手维修、更换，外观修复等 |
|
|
| 2 | 陪伴床（椅） | 2078 | 张 | 功能维修、外观修复 |
| 3 | 治疗车、推车、发药车等各类医用推车 | 736 | 台 | 车轮维修、更换，外观修复 |
| 4 | 治疗柜、病历柜、器械柜等医用柜/箱/台/架 | 803 | 台 | 功能维修、外观修复 |
| 5 | 各类担架 | 26 | 个 | 担架轮维修、更换，外观修复 |
| 7 | 转运平车 | 89 | 辆 | 车轮维修、更换，外观修复 |
| 8 | 轮椅 | 50 | 辆 | 车轮、踏板维修、更换，外观修复 |
| 9 | 其他病区基础设备 | / | / | 外观修复、功能维修、简易零件加工等 |
| 合计 | 6482 |  |  |

**3.2零配件及服务要求**

（一）零配件要求

★1.本项目设备全保项目，投标人报价包含人工费、差旅费、维修费及零配件材料费。

★2.投标人提供的维修零配件或者维修服务中使用的耗材均需要符合（达到）或高于国家（行业）要求的规范及质量标准。以确保采购人正常使用保证使用过程安全可靠。（提供承诺函、提供不低于5项主要零配件清单并标明品牌及型号并提供样品）。

★3.维修保养期间由于投标人违规施工或使用不达标的零配件及工具等原因而导致标的设备无法正常使用的情况，投标人应当无条件更换、维修直到符合采购人要求，其中造成采购人损失的一切情形由投标人承担全部责任。

4.维修及零配件更换完成后，中标供应商需对维修部件(包含更换零配件)质保不得少于6个月。（提供承诺函，格式自拟）

（二）维修及场所要求

▲ 1.中标供应商自行提供维修所需的相关工具、需要更换的零配件及维修过程中必要的消耗品。

2.采购人为中标供应商提供维修所需的场所。非必须在现场开展作业的情况下，所有维修均需要在采购人提供的维修场所中进行。

3.维修施工过程中可以现场开展维修的应当做好现场环境隔离，不得影响医疗活动的正常开展及患者(家属)的正常活动。

▲4.中标供应商应当确保维修文明作业、规范作业，作业过程中的各项安全责任(含事故)由中标供应商自行负责，与采购人无关，中标供应商在进场后需严格按照医院相关规范要求进行作业。（提供承诺函，格式自拟）

（三）人员配置要求

★1.投标人需在采购人两院区分别设置不少于1名的驻点维修人员，具备符合开展标的项目的技能和水平，如不符合采购人要求，采购人有权更换驻点维修人员。（提供人员信息及在职证明）

2.投标人投入的项目人员经采购人备案后负责标的设备的维修工作，一经备案不可随意更改，如在服务期间出现资质取消/人员离职等情况，投标人需至少提前30个工作日书面告知采购人，并提供人员进行补充。(提供承诺函，格式自拟)。

▲3.如遇临时突发或大量集中维修等情况，投标人需根据采购人需求临时增派维修人员，采购人不再额外支付费用。

★（四）响应及维修时限要求

1.投标人须建立24（小时）\*365（天）统一报修电话。

2.常规维修：接到报修后，常规工作时间（8:00-18:00）内即时响应，30分钟内到场处置，非常规工作时间（18:00-8:00）内1小时响应，2小时内到场处置。

3.紧急情况下：24小时即时响应，30分钟内到场处置。

4.维修完成时效：

1）零配件充足的情况下24小时内完成维修。

2）零配件不足需采购的情况下24小时内出具零配件采购订单，72小时内完成维修。

**★3.3服务要求**

1.建立规范、全面的项目方案。在中标后，中标人应当对标的设备建立巡修、巡检档案，即时记录报修接收、维修进度的相关情况。

2.有计划地开展巡修巡检工作。每年开展≥2次集中巡修，对标的设备进行全面检查，集中巡修时间不低于30天，巡修内容需全面覆盖在用的标的设备，对可能存在的故障隐患进行维修排除。详细记录巡修工作情况，提交记录报告单，按年度或维保服务终止时提供服务报告。（提供巡修巡检记录及年度维保报告模板，格式自拟）

3.投标人应当建立零配件管理方案，建立零配件采购、储存、使用的全流程管理办法，确保采购人标的设备所需零配件库存能及时满足采购人需要。

4.投标人应当建立项目质量管理方案，以保证在维保期间所有的维修、保养行为均按照设备使用、设备维修保养说明的要求及标准进行。

5.投标人应当建立项目应急管理方案，包含但不限于在出现设备维修、配件采购、人员不足等情况下的应急处置方案，以保证采购人维保工作的连续性。

6.投标人应当针对本项目制定详细的服务计划、标准化的服务流程及完整的服务方案，所有服务内容按照方案计划开展。

**3.4履约能力**

为了项目履约顺利，投标人应当具备一定的履约能力。

1.可增加维修人员的投入。（提供人员信息）

2.在采购人所在地建立配件库或承诺在中标后设立配件库，以确保配件更换时效。

**★3.5、商务要求：**

1、服务期限：

服务期限三年。

2、服务地点：

采购人指定地点。

3、付款方式：

合同签订半年后由使用科室及管理科室对供应商进行考核，考核通过后30日内支付合同总金额的50%；项目履约完成后由使用科室及管理科室对供应商进行考核，考核通过后30日内支付剩余合同总金额的50%。

4、付款条件：

甲方付款前，乙方应向甲方提供正规、合法、有效的增值税发票，若乙方未按约定提供发票的，甲方有权延迟付款且不视为甲方违约。

5、验收交付标准和方法：

（1）采购人按照项目运行进度每年进行两次考核，考核内容包含但不限于响应时效、维修完成效率、组织培训的情况等，综合考核的满意度（即选择非常满意及满意的样本数量/总体样本数量）≥90%（含），视为完成考核。满意度90%-80%（含）供应商应当支付合同金额10%的违约金，满意度80%-70%（含）应支付合同金额20%的违约金，低于70%采购人有权终止合同。

（2）设备维修后的性能应达到设备原有的正常性能要求，若更换的配件出现质量问题，供应商应负责进行更换并维修，由此产生的所有费用由中标人承担。

（3）考核标准：采购人按照实际需求进行考核，考核具体内容可根据采购人需求及项目执行情况进行调整。例表如下：

|  |
| --- |
| 医疗器械年度零星维修服务供应商考核表 |
| 一 | **响应时效考核** |
| 考核内容 | 非常满意 | 满意 | 较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| 1 | 报修及电话咨询渠道响应时效 |  |  |  |  |  |
| 2 | 工作时间内维修人员到场处理时效 |  |  |  |  |  |
| 3 | 非工作时间维修人员到场处理时效 |  |  |  |  |  |
| 二 | **维修完成时效考核** |
| 考核内容 | 非常满意 | 满意 | 较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| 4 | 床类设备维修时效 |  |  |  |  |  |
| 5 | 车类设备维修时效 |  |  |  |  |  |
| 6 | 台/柜类设备维修时效 |  |  |  |  |  |
| 7 | 担架、轮椅等其他设备维修时效 |  |  |  |  |  |
| 三 | **巡修巡检情况考核** |
| 考核内容 | 非常满意 | 满意 | 较满意 | 不满意 | 非常不满意 |
| 8 | 巡检覆盖设备情况 |  |  |  |  |  |
| 9 | 巡检中设备故障维修情况 |  |  |  |  |  |
| 10 | 巡修完成时效 |  |  |  |  |  |

6、服务期内，如出现与标的设备同类型设备更新、淘汰，导致标的设备增加投入使用或减少不再投入使用的情况时，自动进入该采购项目服务范围，维保服务内容与范围与该采购项目内容与范围一致。

7、其他事宜在合同中约定。

8、违约责任与解决争议的方法：

违约责任：

若供应商未能按照约定的时间完成维修工作，每延迟一天，则顺延维保时间两天，并追究违约责任，每条镜子每逾期维修1天，供应商则应向采购人支付500元的违约金，供应商同意该违约金采购人有权直接在应付合同款项中予以扣除。

解决合同纠纷的方式：

（1）因质量问题发生的争议，由法定质量鉴定机构或其认可的质量鉴定机构进行质量鉴定。货物符合标准的，鉴定费由采购人承担；货物不符合质量标准的，鉴定费由中标人承担。

（2）合同履行期间，若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，可向采购人所在地人民法院依法提起诉讼。

**2.履行期限：**维保服务采购有效期3年，合同一年一签。