**中山市中医院医疗设备维保服务项目需求**

一、项目内容

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 参数 | 具体内容 |
| 1 |  | 名称：医疗设备全生命周期运营管理及维修保养服务 |
| 2 |  | 提供专业的医疗设备全生命周期运营管理系统软件及硬件，满足采购人对设备管理的信息化需求，实现全院医疗设备全生命周期运营管理目标。服务内容包括设备安装、维修、保养、巡检、使用评价、应急调配、设备绩效分析及设备科安排的与本项目相关的临时性任务等工作，依据国家相关法律、法规及要求对医疗设备进行管理以达到三级中医医院评审及国家三级公立中医医院绩效考核要求。医疗设备信息化管理系统所需软、硬件在服务期及服务期结束后免费提供采购人使用、合同到期后，服务期外两年内系统免费升级更新维护；包括软件系统实现所需功能的软件接口费用：投标人所投产品应能实现与医院现有系统如HIS、PACS、LIS等系统进行对接（具体需对接的系统由采购人根据医院实际情况而定），投标产品端的接口由投标人承担，采购方的系统接口由采购人承担。本项目采购的软件系统和院方利用软件系统数据进行二次开发取得的成果，所有权归采购单位所有。医疗设备信息化管理系统需满足最新《信息安全技术网络安全等级保护基本要求》国家标准中等保三级系统的要求，服务期内需无条件按照采购人上级部门及采购人的信息安全要求对系统进行整改优化直至满足信息安全要求，开发费用包含在本合同总价内，采购人不额外支付合同总价之外的一切费用。所有业务数据必须保存在医院内网数据库服务器中，可根据医院要求导出生成具体数据。协助设备科对全院医疗设备进行管理：（1）对全院医疗设备进行盘点管理、计量检测（如涉及到费用支付由采购人负责）、压力容器检测、设备巡检、档案管理、信息化管理等服务要求，服务内容包括设备安装、维修、巡检、使用评价、应急调配、设备绩效分析及设备科安排的与本项目相关的临时性任务等工作。（2）维保设备：全院所有除颤仪、病人监护仪、注射泵、输液泵、血液透析设备、小C臂X光机、口腔科设备等【详见附件设备汇总清单，涉保医疗设备资产总金额约为1亿元，此金额因医院设备出保或报废会有偏差，涉保设备范围以双方的定期盘点为准，医院通过增加或核减涉保设备的方式确保本次保修服务所涉及医疗设备固定资产金额约为1亿元，±2%以内。】（3）保修范围：维保设备范围内设备维修全保（整机、零备件），包括所有的设备维修所产生的配件费、技术费、工时费、差旅费等所有费用，并自行承担服务团队所需工具及日常用品等一切费用。 |

二、项目技术服务要求：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 参数 | 具体内容 |
| 1 |  | （1）提供专业的医疗设备信息管理系统：至少包含如下模块：系统设置、采购管理、安装验收、资产管理、其他资料管理、保养管理、巡检管理、维修管理、风险管理、质控管理、应急调配、计量管理、效益分析、服务质量监督评价等。（2）提供适量的备用设备（如除颤仪、注射泵、呼吸机等）与检测设备（如电气安全分析仪、输液分析设备等） |
| 2 |  | 配备1名项目主管、1名文员、4名驻场工程师（至少具有两年及以上工作经验）驻院办公，负责上述设备的日常维修、保养、预防性维护，日常管理等各项服务工作；协助设备科按照医院的相关管理规定做好各项工作，提供医疗设备日常维护的相关资料和预防性维护保养记录，帮助医院建立医疗设备运营质量控制体系和实现医疗设备信息化管理系统：（1）开展周期性安全巡检、日常保养、维修、质控、计量管理等工作并记录。（2）周期性安全巡检机制，工程师对所服务的医疗设备的运行环境（防静电、防尘、防潮、防蚀、防霉等问题），水电气路进行巡检，对设备的运行情况、磨损程度进行检查校验，及时发现潜在问题，提出改进方案；安全巡检周期每季度进行1次。（3）建立周期性设备保养机制，按照国家标准及设备厂家的维护手册每季度进行（PM）预防性维护并提供相应报告；对所服务的急救、生命支持类设备每半年进行一次三级保养、每年进行一次质量控制。对其余设备每年进行1次保养及质量控制。（4）投标人需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，制定每季度设备的维护保养方案，提供各类设备的保养服务。制定急救、生命支持类、大型医用设备类预防性维护、维修计划。（5）投标人应向采购人提供设备巡检和运行质量管理，建立医疗设备质量与安全管理制度、岗位职责与质量与安全指标，成立医疗设备质量与安全管理团队，对从事医疗设备质量和安全管理员工进行质量管理基本知识和基本技能培训教育，定期通报医疗器械临床使用安全与风险管理监测结果，落实全面质量管理与改进制度。（6）投标人为采购人提供的各类设备巡检服务，应有详细记录，包括巡检的内容、参数、周期，建立三级风险管理体系（高风险、中风险、低风险），制定每年度每季度每月设备巡检方案，并经采购人单位审定备案后实施，并对设备巡检发现的问题进行持续改进。（7）系统可与医院HIS/LIS/ERP等系统对接，获取设备收入和成本信息，进而对设备运营绩效做出科学、准确的评估。医院通过设备管理系统，统计大型设备的运行成本、耗材成本和维修成本等，由支出和收入计算大型设备的纯收入、开机使用率（服务项次）、服务体量（服务人次）等，实质性地分析大型设备为医院创造的经济效益和社会效益，并可以作为医院今后投资大型设备的决策参考。（8）系统可以根据系统中记录的相关数据，计算出多项与服务质量相关的技术指标：服务投标人的响应时间、到场时间、设备修复时间、设备的故障率、设备的开机率、服务满意度等。 |
| 3 |  | 投标人要求：（1）遵守国家及卫生行政部门的相关法律法规，遵守医院的各项规章制度，服从医院的工作安排，完成临时交办的工作任务。（2）投标人要按照医院要求严格管理，健全各项管理制度、岗位职责，加强监控力度，使医院设备管理维保工作按规范化运行。（3）提供服务方案：包括经营理念、管理架构、达到的管理目标和承诺、制定管理制度、现场管理机构、硬件设施设备、工作的内容、工作程序、针对本项目特殊性的应对方案等。（4）提供服务人员情况：包括人员构成、人员简历、资格证书、主要类似项目经历，项目负责人、项目组成员主要工作职责，工作安排。（5）在服务期限内，项目组成员应保持稳定，以保证服务工作的正常进行。投标人可根据项目实际需求和业务需要对成员作出合理调整。若更换人员，应以相当资格与技能的人员替换，同时须经采购人备案同意后方可更换。（6）投标人应严格按照已确认的工作方案和工作流程提供服务，无条件地接受采购人对其工作质量的监督检查。采购人每季度对服务质量（服务态度、响应时间、维修技术、修复速度等）作满意度测评，其测评结果将作为付款及扣罚款的依据，若测评低于80分需要投标人限期整改，整改后由采购人重新打分，若仍达不到及格标准，有权终止合同。（7）投标人每月须向采购人提交一次维修保养总结及设备运行报告，提交半年、一年的年度维修保养总结报告，合同到期后一周内还须向采购人提交合同期维修保养总结报告。总结报告内容应包含设备目前运行状态、本次总结周期内服务内容清单、所产生的零备件费用。（8）、投标人须设有备件仓库，备件必须是原厂合格全新备件，原厂已停产、供应的除外。属于医疗器械管理的配件应具备经营资质。 |
| 4 |  | 维保人员要求：（1）派驻人员必须遵纪守法、严格遵守采购人的各项规章制度、身心健康、无不良行为嗜好，具有较好的沟通能力、服务意识和积极的工作态度，统一着装，佩戴工作证，上岗前须进行安全教育和与岗位相关的业务技能培训，并接受采购人管理部门考核。在项目服务期限内，投标人须建立完善且固定的项目驻场团队，项目组成员调整须提前征得采购人同意，采购人有权要求更换被临床科室多次投诉、服务态度差、技术水平低的人员。（3）维保工程师应树立为采购人，病人服务的思想，每次上门服务必须与使用科室负责人或设备科管理人员充分沟通，在尽量不影响科室诊断、检查并征得同意才可以进行。（4）每次维修保养，驻场工程师必须填写维修保养工作单，工作单需详细列明本次维护、保养、维修的内容、更换的耗材及零备件，并需使用科室现场工作人员及设备科区域维修工程师验证签名确认交采购人保存。（5）维保工程师要遵守需方规章制度，听从采购人指派人员的指导。（6）维保工程师需爱护采购人的一切财物，在维护保养过程中损坏财物，等价赔偿。 |
| 5 |  | 维修服务标准：（1）报修方式有：电话报修、微信APP、微信小程序、PC端等。（2）投标人提供每周7×24小时服务支持，驻场工程师接到设备故障报修后，工作时间内10分钟内响应，30分钟内到场提供服务，非工作日1小时内投标人驻场工程师赶到现场响应。当科室在用急救、生命支持类设备短缺或故障时，协助进行应急调配；当个别设备故障时，提供维修应急备用机。急救、生命支持类设备48小时未能修复的、提供备用机。（3）48小时没有修好，提供备用机或原厂技术支持解决方案；确保设备完好率达到95%（含节假日，以一年365天计算），急救类、生命支持类设备完好率达到100 % 。保证临床科室对设备正常使用需求；全年停机超过18天，每超过1天则保修期往后顺延3天。（4）为保证备件及时供应，投标单位须有在医院设立常用配件库，零配件是全新原装配件或符合国家相应质量标准的全新配件，原厂已停产、供应的除外。（5）A 、B类（急救、生命支持类及计量设备）风险设备（以医院管理制度为准）维修后进行性能检测服务，出具检测证明。（6）服务过程中，因技术水准导致超出维修承诺时间，由此而造成医院收益的损失由投标人负责承担。（提供承诺函）。（7）需保证设备维修的质量及时效性。同一设备、同一故障短期内连续进行两次维修，该设备则按采购人要求送至采购人指定厂家或第三方维修，所需维修费由投标人承担。 |
| 6 |  | 服务保障：（1）投标人在2020年1月1日起至今具有同类全院或多科室设备管理项目的业绩，并能提供对应项目的合同书复印件或中标通知书复印件（单台设备或单个科室设备维保服务项目不算业绩）。（2）投标人具有有效的ISO9001和ISO13485质量管理体系认证证书、ISO14001环境管理体系认证证书、ISO45001职业健康安全管理体系认证证书，提供证书复印件并加盖公章。（3）投标人具备有效的医疗器械经营许可证（Ⅲ类）或医疗器械经营备案证（一类或二类），提供证书复印件并加盖公章。（4）为保证服务响应及时，投标人或其集团内公司须设有服务机构。（6）投标人中标后必须提供向保险公司购买≧100 万元的维修责任保单，作为由于维修不当而造成采购人损失的赔偿。 |
| 7 |  | 其他要求：（1）协助医院进行医疗设备的内部调配，建立备用机库房，按照医院的应急调配相关制度对备用机进行管理，并针对急救及生命支持类设备建立应急响应机制，确保医疗活动的正常开展，保障患者安全。对于急救设备，如短时间内因技术、配件上的原因无法立刻修复，且备用机库房没有可供借调的设备，现场工程师应立即通知设备科工程师，及时向院内其他科室调用替代设备，如果院内无法调配，投标人须协助医院协调应急替代设备。（2）协助医院完成报废医疗设备回收。（3）协助医院完成计量器具（安全阀、压力表等）送检、年检等工作。（4）协助医院完成医疗器械不良事件的上报。（5）协助医院响应麻醉科、ICU报修，提供现场排除故障服务。（6）因涉及信息安全问题，设备不能有直接对外上传通道，如因中标方原因导致医院信息泄露，按照相关规定承担法律责任。 |
|  |

三、主要商务要求

|  |  |
| --- | --- |
| 付款方式 | 1期：支付比例100% ，（1）合同签订后，采用先服务，后付费的方式进行结算，每季度结算一次。（2）投标人需在合同签订的3个月内建立设备管理系统，协助采购人进行医疗设备固定资产盘点、汇总、核减报废设备资产额及调增新增加入整体维保的设备金额。（3）采购人每季度进行一次服务质量评价表，其合格分为80分。低于80分，投标人需作出书面整改报告提交给采购人，并扣罚该季度维保费的3% 。70-80分，扣3% ，70-60分4% ，60分及以下扣5% 。（4）投标人须凭当季度维保情况总结等相关资料向采购人申请支付维保款，采购人在收到资料审核无误后的 30日内支付当季度的95% ，余下的5%在该年度服务维保合同结束后30天内支付结算。 |
|  | 一年一签，合同结束前3个月，采购人组织设备使用部门及职能科室对供应商进行全面考核，若无法达到采购人要求的服务水平，采购人有权解除合同 |
|  | 维保地点：中山市中医院 |