

第一部分、用户需求书

用户需求书

包号	标的名称	数量	期限	采购预算（人民币）
1	宾得消化内镜维保服务	1 项	3 年	52.2 万元
2	西门子 3.0T MRI 设备维保服务	1 项	3 年	105 万元
3	西门子 DSA 设备维保服务	1 项	3 年	168 万元
4	飞利浦 DSA 设备维保服务	1 项	3 年	96 万元

1. 详细技术规范请参阅招标文件中的用户需求书。投标人必须对本项目（所投包组）的全部内容进行投标报价，如有缺漏或报价超出本项目（所投包组）的采购预算，将导致投标无效。
2. 本项目采购本国服务。

说明：

- （一）打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。
- （二）打“▲”号条款为重要技术参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。
- （三）本项目采购包：包 1、包 2、包 4 均属于专门面向中小企业采购的项目。如需提供中小企业声明函的，应按招标文件《格式十一：中小企业声明函》（服务）格式提供。供应商应对所投对应服务提供《中小企业声明函》，本项目所属划分行业为：工业。

包 1：宾得消化内镜维保服务

一、项目基本情况介绍

本项目为广州市第一人民医院在用宾得消化内镜维保服务，项目包含设备所有维修维护、人工以及所需零配件。

二、采购内容

标的名称	数量	采购预算（万元）	服务期限
宾得消化内镜维保	1	52.2	3年

三、服务内容（服务设备清单等）

- （一）2022年12月12日采购使用宾得设备9件（胃2、肠3、超细1、十二指肠1、主机2）免费维保已到期，需要购买维保：

序号	种类	设备型号	设备SN号	自编号	启用时间	服务年限
1	放大胃镜	EG-2990Zi	B160303	黄17	2022/12/12	3年
2	超细胃镜	EG-1960K	B00ZXA0059	黄21	2022/12/12	
3	胃镜	EG34-i10	B00Z9A0017	黄16	2022/12/12	
4	放大肠镜	EC-3890MZi	B160078	黄18	2022/12/12	
5	肠镜	EC34-i10TM	B160038	黄19	2022/12/12	
6	肠镜	EC34-i10TM	B160037	黄20	2022/12/12	

7	十二指肠镜	ED34-i10T	B160207	黄22	2022/12/12
8	主机	EPK-i7010	E760226	/	2022/12/12
9	主机	EPK-i7010	D760205	/	2021/8/23

四、服务总体要求和具体要求

▲1. 投标人应具备厂家授权维修资质

▲2. 维修所更换的零配件均保证原装零配件

3. 附件中包括的产品，如果在自然损耗以及按照中标人要求的清洗消毒方法的情况下发生故障，中标人进行无条件维修；

▲4. 在零件齐备的情况下，投标人保证8小时之内完成小维修。

▲5. 在零件齐备的情况下，投标人保证30个工作日内完成大维修。

6. 如果采购人属于上面表格内所列的设备发生故障需要大维修时，投标人保证 24小时内向采购人提供合格的备用品。

▲7. 周一至周日，一旦采购人的上面表格中所列的内镜出现问题，工程师保证在8小时内提供现场技术支持，并提供每周24小时×7天的电话支持服务。

▲8. 中标人指定工程师为采购人提供定期1月1次巡回，3月1次点检，并提交检查报告给医院备档。

9. 中标人为采购人提供1年1次的周边仪器免费除尘清洁服务（周边仪器是指本合同维修范围清单内的周边仪器）。

10. 在服务期内，中标人可根据采购人的需求，对附件内所列设备的使用、清洗和保养方法为采购人提供院内培训

11. 免费更换维保设备容易损坏的冲洗注水小接头，保修期内提供12次活检帽更换，水汽、吸引按钮每年更换1次，注水瓶配6个，通用注水瓶二氧化碳转接头3个，冷光源灯泡1个、镜子端链接主水管20根、水泵端防反流注水管50根。

五、服务质量要求/或技术指标要求

维保考核及扣罚：按保养维护考核标准考核：满分100分，表示服务质量达标，采购人全额支付中标人服务费用，每季1次考核。分值低于100分（不含100分）但高于90分（含90分），每分按100元扣减费用（例如当月得分94分，需扣600.00元，如此类推）；分值低于90分（不含90分）但高于85分（含85分），每分按150元扣减费用（例如当月得分88分，需扣1800.00元，如此类推）；分值低于85分但高于75分（含75分），每分按300元扣减费用（例如当月得分84分，需扣4800.00元，如此类推）；考核分值低于75分，每分按600元扣减费用（例如当月得分74分，需扣15600.00元，如此类推）。一年累计2次出现75分以下（不含75分）的，采购人有权终止合同无需承担责任。

序号	内容	扣分数按每月统计计算
1	对不能及时维修的故障未能及时与采购人沟通说明	每次扣 2 分
2	中标人接到通知后，未能在规定时间内维修人员到达现场处理。	每次扣 2 分
3	已维修的设备未能 15 天进行一次回访及记录	每次扣 10 分
4	未能对故障维修做详细记录和值班记录	每次扣 2 分
5	维保过程中，工作不认真，造成设备损坏的	每次扣 10 分
6	如在工作过程中，不慎损坏、破坏医院之设施	每次扣 2 分
7	着装不整齐，待人不礼貌引起客户投诉	每次扣 1 分
8	维保工作完毕后没有及时清理遗留垃圾的	每次扣 1 分
9	当其他系统发生故障涉及中标人单位服务范围需要中标人单位提供协助，中标人单位未能及时提供。	每次扣 1 分

六、交付使用要求

服务期限：签订合同之日起3年

服务地点：广州市第一人民医院（广州市越秀区盘福路1号）

七、人员要求

中标人指定至少1名经原厂培训的工程师专门负责采购人的内镜维修和清洗保养培训工作。如指定工程师有变更，中标人另行通知采购人相关变更情况。

八、培训要求

- （一）培训授课人应是经过厂家培训过具有培训证书工程师、技术员等。
- （二）中标人应为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。
- （三）培训内容：应提供设备的原理讲解，使用操作安全、基础故障判断等维修技能等内容。
- （四）每年免费提供4次以上机器使用维修培训，包括且不限于现场及在线培训。

九、付款方式

- 1、付款方式：银行转账。
- 2、付款结算周期：先服务后付款。每半年支付当年合同款的50%。开具发票同时提交半年维保情况总结，经采购人确认后方予结算。
- 3、1期：预付款支付比例30%，（1）合同的款项以人民币转账方式支付。若属国库支付项目的，其支付时间按财政部相关规定执行。（2）签订合同之日起5个工作日内凭合同30%发票由采购人向中标人支付30%合同款；
- 2期：（3）其余款项从第二年开始平均分为5期支付（每期支付比例14%），先服务后付款，即服务每满6个月后，自收到中标人开具当期维保费用扣除考核扣罚款（如有）后的金额发票后五个工作日内支付当期服务费；（4）开具发票同时提交当次维保周期维保情况总结，经采购人确认后方予结算。

十、验收要求

须提供服务期内的经院方相关人员签字确认的维保维修记录报告。

十一、其他要求

投标文件中需提供包括但不限于：服务工作目标、内容及方案；工作人员培训及管理方案、拟投入项目人员服务质量考核方案、对突发事件的应急服务预案；机构设立及运作流程、管理计划的方案等。

包 2：西门子 3.0T MRI 设备维保服务

一、项目基本情况介绍

本项目为广州市第一人民医院在用西门子MAGNETON Verio整机维保服务，项目包含设备所有维修维护、人工以及所需零配件。

二、采购内容

标的名称	数量	采购预算 (万元)	服务期限	备注
西门子MAGNETON Verio 3.0T	1	105	3年	设备启用于2012 年12月
syngo MM Workplace工作站				

三、服务内容（服务设备清单等）

1. MAGNETON Verio 3.0T整机及其配套设备进行全保。包括syngo MM Workplace工作站、电子系统（梯度柜、射频柜、系统柜、计算机、诊疗床及所属辅件）、制冷系统（冷头、吸附器、氦压缩机、高低压氦气管等）、液氦、诊断线圈、室外水冷机组、精密空调等维修更换费用和人工服务费用；

不包含磁体；不包含其他第三方产品及后安装产品如高压注射器、稳压电源，UPS，激光相机，外配打印机，录像机，视频外设等的保修。

2. 服务年限：3年

四、服务总体要求和具体要求

1. 维保期内MR不限次更换所有原厂配件，所更换配件应是原厂合格配件。
2. 提供24小时*365天电话技术支持。
4. 定期维护保养及开机率保障，开机率 $\geq 95\%$ 。
5. 提供每年不少于4次整机专业保养，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能。
6. 其他所有整机紧急上门服务。

7. 维保要求

7.1 中标人应具备快速反应、专业的服务能力，在国内设有长期稳定的服务机构或仓库（提供相关证明材料并加盖公章）。

▲7.2 提供24小时热线服务电话在线响应。接到报修电话后，工程师1小时内电话响应。紧急故障若电话交流无法解决，则在接获报修电后，在确定需要现场维修情况下，维修工程师应在12小时内到达现场，维修不涉及零配件更换应在12小时内修复完毕；涉及零配件更换，应在48小时内修复完毕（不可抗力因素除外）。如设备故障严重，无法即时修复，投标人须提供解决方案，并保证在7个自然日内使设备恢复正常运行。在设备故障排除后，其性能指标须与生产厂家提供的技术数据相符，并提供完整的维修记录。

7.3 包含在保修合同期内所需的人工费用、节假日加班费，中标人优先派工。

7.4 开机率 $\geq 95\%$ ，按全年365天计算。若不达标，每少1个日历日，维保服务期延长3个日历日。

7.5 投标人在国内应具备2023年至今同品牌同类型设备保修项目承接能力、合同的履约能力和服务能力，提供同品牌同类设备全保合同复印件作为证明材料。

▲7.6 维修工程师可使用原厂诊断软件进行诊断，并保证能够解决所有设备故障。且保证维修过程不侵犯任何知识产权。

▲7.7 **系统安全**：严格遵守国家药品监督管理局医疗器械相关条款，不得改装原设备软硬件，不得安装盗版或低版本系统，提供系统安全软件补丁，免费添加原厂系统安全软件补丁，并在升级完成后提供原厂该型号设备的升级文件及工作记录。

▲7.8 备件来源要求：确保备件应为与原设备型号一致、同一备件号的原厂备件，维修时不得擅自修改原机图纸线路或使用飞线等手段进行维修。安装完毕后达到原厂设备运行标准。应提供重要备件进口报关单（如为进口备件）复印件，并加盖公章，保证备件供应100%保障。国内仓库备件48小时内到达现场，特殊情况双方协商解决。

7.9 预防性保养：按照保养计划提供保养服务，以保证设备处于最佳运行状态。

合同期内每年提供不少于4次专业保养。投标人须制定详细的维保计划，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能，记录设备状况，并提交具体保养项目清单和维护报告。且最后一次保养应予以出保前一个月内做。定期的维护保养服务包括：设备的安全检查、影像质量检查、设备清洁保养、性能测试及校准、运行状态检查等。

7.10 中标人维修、保养完毕后，向采购人提供维修、保养报告单，并向采购人提供现场故障维修讲解服务。工单须标明报修及维修起止时间。采购人派人进行验收，并在维修工单上签字确认。

7.11 医院上级主管部门对机器进行性能检测时，中标人须积极协助采购人密切配合有关部门的检测工作，包括检测前对设备进行全面调校，保证各项技术指标符合标准；须配合采购人对有关部门工作人员提出的技术问题解答及技术调校。

7.12 技术培训：投标人承诺为采购人提供相应的技术培训，包括原理讲解，故障诊断等，提供可实现承诺的相关资料。

7.13 投标人能够提供灵活、快速、优质的维保服务，同时具有应急服务能力及预案。

▲7.14 投标人需具备医疗设备维修资格，并在过去3年内无重大维修事故发生，提供承诺函加盖公章（格式自拟）。

7.15 维保结束时必须保证液氮水平达到60%以上。

8. 终止条款

8.1 维保期间若由于磁体等故障出现无法供应配件或者维修的情况，采购人可选择淘汰设备，同时可以支付相应维保服务费后终止该设备维保服务。终止日期以该次故障报修日期为准。

8.2 若设备在保修期内采购人主动提出报废淘汰设备，采购人需以书面形式通知中标人，终止日期以采购人书面函签署日期为准，合同即自动终止；

8.3 保修费用按合同实际履行的时间结算。

五、服务质量要求/或技术指标要求

维保考核及扣罚：按保养维护考核标准考核：满分100分，表示服务质量达标，采购人全额支付中标人服务费用，每季1次考核。分值低于100分（不含100分）但高于90分（含90分），每分按100元扣减费用（例如当月得分94分，需扣600.00元，如此类推）；分值低于90分（不含90分）但高于85分（含85分），每分按150元扣减费用（例如当月得分88分，需扣1800.00元，如此类推）；分值低于85分但高于75分（含75分），每分按300元扣减费用（例如当月得分84分，需扣4800.00元，如此类推）；考核分值低于75分，每分按600元扣减费用（例如当月得分74分，需扣15600.00元，如此类推）。一年累计2次出现75分以下（不含75分）的，采购人有权终止合同无需承担责任。

序号	内容	扣分数按每月统计计算
1	对不能及时维修的故障未能及时与采购人沟通说明	每次扣 2 分
2	中标人接到通知后，未能在规定时间内维修人员到达现场处理。	每次扣 2 分
3	已维修的设备未能 15 天进行一次回访及记录	每次扣 10 分
4	未能对故障维修做详细记录和值班记录	每次扣 2 分
5	维保过程中，工作不认真，造成设备损坏的	每次扣 10 分
6	如在工作过程中，不慎损坏、破坏医院之设施	每次扣 2 分
7	着装不整齐，待人不礼貌引起客户投诉	每次扣 1 分
8	维保工作完毕后没有及时清理遗留垃圾的	每次扣 1 分
9	当其他系统发生故障涉及中标人单位服务范围需要中标人单位提供协助，中标人单位未能及时提供。	每次扣 1 分

六、交付使用要求

服务期限：签订合同之日起3年

服务地点：广州市第一人民医院（广州市越秀区盘福路1号）

七、人员要求

1、中标人指定至少2名经培训的工程师专门负责采购人的设备使用和维护培训工作。如指定工程师有变更，投标人应提前通知采购人相关变更情况。

▲2、投标人需指定原厂工程师或持有厂家培训合格证明的工程师负责本项目。（投标文件中提供工程师名单、联系方式及培训合格的证明文件）。投标人具有服务团队，不得将本项目授权、分包或转包，业绩资质均为投标人自有。投标人应具备专业技术维修队伍，有2名以上接受过相关MR维修培训的在职技术人员，并提供上述工程师原厂认证合格或经过原厂维修培训所获证书复印件及投标截止日期前三个月任一个月工程师在投标人单位的社保证明复印件。所提供的相关培训证明资料复印件如是英文版本的，必须提供中文译本，并加盖投标人公章。

八、培训要求

（一）培训授课人应是经过厂家培训过具有培训证书工程师、技术员等。

（二）中标人应为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。

（三）培训内容：应提供设备的原理讲解，使用操作安全、基础故障判断等维修技能等内容。

（四）每年免费提供4次以上机器使用维修培训，包括且不限于现场或在线培训。

九、付款方式

1、付款方式：银行转账。

2、付款结算周期：先服务后付款。每半年支付当年合同款的50%。开具发票同时提交半年维保情况总结，经采购人确认后方予结算。

3、（1）先服务后付款，即服务每满半年后，自中小企业收到发票后5个工作日内支付当期服务费。（2）支付方式采用银行转账支付。

十、验收要求

须提供服务期内的经院方相关人员签字确认的维保维修记录报告。

十一、其他要求

投标文件中需提供包括但不限于：服务工作目标、内容及方案；工作人员培训及管理方案、拟投入项目人员服务质量考核方案、对突发事件的应急服务预案；机构设立及运作流程、管理计划的方案等。

包 3：西门子 DSA 设备维保服务

一、项目概述

本项目为广州市第一人民医院西门子DSA影像设备维修保养服务。投标人必须按国家、行业的标准及招标文件的要求对项目内的设备进行系统的、全面的检测、维护及保养，以保证设备的高效、正常运作。

二、项目内容

1. 采购内容：广州市第一人民医院DSA 2台全保（不含球管、不含平板探测器）

产品	型号	Serial	安装日期	保修类型	预算（万元）	备注
DSA	Artis zee ceiling	106049	2014-10-23	全保	168	不含球管、平板探测器，含工作站 System syngo X-WP (SN:15174) 保修
DSA	Artis Q ceiling	109954	2021-10-01	全保		不含球管、平板探测器，含工作站（AX Application Software SYS）保修

2. 项目实施地点：设备安装所在地

★3. 维修保养内容：整机全保，含定期预防性保养、故障维修、安全检查、安全升级，含所有人工费、差旅费、以及整机常规配件的故障更换，含远程技术支持，设备制造商原厂智能远程系统服务，不含特殊元件（球管、探测器），不含其他第三方产品及后安装产品。为提升手术图像的获取，延长图像在线保存时间，为采购人提供Artis Q ceiling主机设备图像存储容量增加到10W张的服务，相关费用已包含在维保费用中。

4. 所有设备维修保养服务年限：36个月。

三、投标人商务要求

▲1. 投标人资质保障：具有维修保养本项目维保设备的服务资质保障，确保维保设备在使用过程中的安全性和有效性，保证长期稳定运行。需提供服务实施方案如原制造厂商或原厂指定的维修授权，或有技术合作协议的单位，或有设备制造厂商颁发的技术资质证明（投标文件提供相应证明材料）

▲2. 零配件的合法保障：国内设有至少1家保税库或是其他管理规范的零备件仓库，至少有存放DSA的各常规配件以及主要核心配件（存有DSA的全新球管、高压、探测器等重要配件），并且仓库面积具备一定的存管能力及规模，以确保配件的存储充分保障及调发配件保障（投标文件提供相应证明材料包括：租赁合同，并附仓库平面图，零配件来源文件及配件存放照片等）

▲3. 设备性能保证：设备维保后，保证设备的技术参数符合原机数据，所提供的配件整体无污染，无侵权行为、表面无划损、无任何缺陷隐患，在中国境内可依常规安全合法使用，保证维保后设备的技术参数符合或优于原机数据，且满足国家医疗器械管理及注册证要求。（投标文件需提供零配件原厂供应证明或其他正规供应渠道证明，同时加上述书面承诺函并加盖公章）

★4. 维修零配件：投标人必须书面承诺，用于保养及维修中需更换的备件必须为原厂未开封备件，不能使用二手及淘汰的配件，满足医疗器械法律法规管理要求，配件序列号可溯源查证，可到设备原制造厂商的热线系统可查。（承诺函格式自拟）

▲5. 业绩经验证明：投标人具备与本项目维保设备同品牌DSA产品的工作经验，以确保能熟练故障检修、分析、判断的能力。

5. 投标人管理认证：投标人应保障公司管理规范、合规，投标人具有国际上医疗器械质量控制有关的管理体系认证证书（提供有效期内的认证文件扫描件）。

四、项目技术要求：

1. 安全检查：按照厂家设备标准及当地规定执行。

1.1 制定检查计划；

1.2 机械安全检查；

1.3 电气安全检查；

1.4 记录检查结果。

1.5 安全升级必须在原厂规定的升级文件规定时间内完成，并在升级完成后提供原厂升级文件及工作记录。

2. 预防性保养：按照保养计划提供，每年提供两次专业保养，以保证设备处于最佳运行状态。

2.1 记录并安排保养时间；

2.2 按照保养计划更换损耗部件；

2.3 检测；

2.4 按照厂家标准进行调校；

2.5 确认各项技术指标及性能；

2.6 记录设备状况；

2.7 提供设备原厂保养内容清单。

3. 预防性保养损耗品：预防性保养中视设备耗损进行更换保养损耗品。
4. 开机率：在合同期内保证95%的开机率，（停机时间少于5%）按一年365日计算。如果此开机率由于中标人原因未能达到，对于开机率低于95%时的每一个开机日，合同期限将相应延长3个日历日。
5. 热线服务：全国范围内开通400免费热线电话为采购人快速诊断和技术支持服务。全年365 天24小时开通，并且专人接听，保修期间工作日内接到故障报修电话后， 1小时内电话响应， 24小时内到达现场。
6. 工时：包含在保修合同期内所需的人工费用，采购人享受优先派工，节假日加班免费。
7. 备件
 - 7.1提供保修所需的备件（所有产品的其他第三方的产品及后安装产品除外），备件供应要及时、充足。
 - 7.2备件必须是原厂未拆封备件。如提供的其它非原厂产品及服务必须符合国家法律法规，从有资质的服务厂家授权的正规渠道获得。
 - 7.3优先为采购人运送零配件。
 - 7.4收回更换下来的不良部件。
8. 远程连接：提供基于设备嵌入式远程连接方案的实时远程服务，以保证维修的及时性。
9. 高级诊断：投标人必须在整个维保期内都能合法获得原厂高级故障诊断软件的诊断维修钥匙（service key），并保证不违反国家有关知识产权的法律规定，并做出相应书面承诺。
- ▲10. 系统安全：严格遵守国家药品监督管理局医疗器械相关条款，不得改装原设备软硬件，不得安装盗版或低版本系统，提供系统安全软件补丁，免费添加原厂系统安全软件补丁，可选择通过智能远程系统达到快速同步原厂最新的软件升级包，使系统实时运行稳定。（投标文件提供上述书面承诺函并加盖公章）
11. 安全升级：安全升级必须在原厂规定的升级文件规定时间内完成，并在升级完成后提供原厂升级文件及工作记录。
- ▲12. 培训服务：提供对采购人应用或管理本项目设备的培训服务，比如提供本项目产品使用技能培训、临床应用或科研培训或是影像设备管理类的培训。（投标文件提供培训内容大纲、培训介绍说明）
13. 检测支持：放射设备强制年检时，免费提前到场进行设备调整，按要求检测指标达国家对产品使用的标准，保证该设备能通过相关专业检测，并提供当年的系统状态报告，所提供的报告需在原厂平台查询到。

五、服务质量要求/或技术指标要求

维保考核及扣罚：按保养维护考核标准考核：满分100分，表示服务质量达标，采购人全额支付中标人服务费用，每季1次考核。分值低于100分（不含100分）但高于90分（含90分），每分按100元扣减费用（例如当月得分94分，需扣600.00元，如此类推）；分值低于90分（不含90分）但高于85分（含85分），每分按150元扣减费用（例如当月得分88分，需扣1800.00元，如此类推）；分值低于85分但高于75分（含75分），每分按300元扣减费用（例如当月得分84分，需扣4800.00元，如此类推）；考核分值低于75分，每分按600元扣减费用（例如当月得分74分，需扣15600.00元，如此类推）。一年累计2次出现75分以下（不含75分）的，采购人有权终止合同无需承担责任。

序号	内容	扣分数按每月统计计算
1	对不能及时维修的故障未能及时与采购人沟通说明	每次扣 2 分
2	中标人接到通知后，未能在规定时间内维修人员到达现场处理。	每次扣 2 分
3	已维修的设备未能 15 天进行一次回访及记录	每次扣 10 分
4	未能对故障维修做详细记录和值班记录	每次扣 2 分
5	维保过程中，工作不认真，造成设备损坏的	每次扣 10 分
6	如在工作过程中，不慎损坏、破坏医院之设施	每次扣 2 分
7	着装不整齐，待人不礼貌引起客户投诉	每次扣 1 分
8	维保工作完毕后没有及时清理遗留垃圾的	每次扣 1 分
9	当其他系统发生故障涉及中标人单位服务范围需要中标人单位提供协助，中标人单位未能及时提供。	每次扣 1 分

六、交付使用要求

服务期限：双方签订合同之日起3年（与用户需求书相矛盾的，以用户需求书的要求为准）

服务地点：广州市第一人民医院（广州市越秀区盘福路1号）

七、终止条款

1. 维保期间若由于设备主要配件等故障出现无法供应配件或者维修的情况，采购人可选择淘汰设备，同时可以支付相应维保服务费后终止该设备维保服务。终止日期以该次故障报修日期为准。
2. 若设备在保修期内采购人主动提出报废淘汰设备，采购人需以书面形式通知中标人，终止日期以采购人书面函签署日期为准，合同即自动终止；
3. 保修费用按合同实际履行的日期（以日为单位）结算。

八、人员要求

1. 投标人指定至少1名具备原厂培训合格证书的工程师专门负责采购人的设备使用和维护培训工作。如指定工程师有变更，投标人另行通知采购人相关变更情况。
- ▲2. 技术保障要求：国内有维修站，项目所在地至少有相关5名相关DSA工程师，且必须经过设备原厂商针对该设备的维修技术培训，且获得培训合格证书，以保障2台设备的高效技术支持。（提供以上人员的设备原厂的培训证书或取得原厂承诺的技术支持的厂家盖章复印件/扫描件）。

九、售后服务要求

1. 设备出现故障，须在接到采购人通知后24小时内到达现场尽力排查故障；
2. 必须保证服务电话24小时通信畅通以满足故障抢修需要。

十、培训要求

1. 培训授课人须是经过厂家认证工程师、技术员等。
2. 投标人须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。
3. 培训内容：须提供设备的原理讲解，使用操作安全、基础故障判断等维修技能内容等。
4. 每年免费提供4次以上机器使用维修培训，包括且不限于现场及在线培训。

十一、付款方式

1. 付款方式：银行转账。
2. 付款结算周期：按7期结算
3. （1）如中标人为非中小企业：先服务后付款，分7期付款，签订合同之日起45个工作日内凭合同30%发票由采购人向中标人支付30%合同款，其余款项平均分为6期支付，先服务后付款，即服务每满6个月后，自收到中标人开具当期维保费用扣除考核罚款（如有）后的金额发票后，45个工作日内支付当期服务费；开具发票同时提交当次维保周期维保情况总结，经采购人确认后方予结算。
（2）如中标人为中小企业：先服务后付款，分7期付款，签订合同之日起5个工作日内凭合同30%发票由采购人向中标人支付30%合同款，其余款项平均分为6期支付，先服务后付款，即服务每满6个月后，自收到中标人开具当期维保费用扣除考核罚款（如有）后的金额发票后，5个工作日内支付当期服务费；开具发票同时提交当次维保周期维保情况总结，经采购人确认后方予结算。

十二、验收要求

提供服务期内的经院方相关人员签字确认的维保维修记录报告。

十三、其他要求

投标文件中需提供包括但不限于：服务工作目标、内容及方案；工作人员培训及管理方案、拟投入项目人员服务质量考核方案、对突发事件的应急服务预案；机构设立及运作流程、管理计划的方案等。

包 4：飞利浦 DSA 设备维保服务

一、项目基本概况介绍

本项目为医院在用飞利浦DSA(Allura Xper FD20)整机维保服务，项目包含设备所有维修维护、人工以及所需零配件。

二、采购内容

标的名称	数量	采购预算 (万元)	服务期限	备注
飞利浦DSA(Allura Xper FD20)	1	96	3年	设备启用于2011年3月
飞利浦DSA (UNIQ FD20)	1		3年	启用于2019年

三、服务内容（服务设备清单等）

1. 飞利浦DSA (Allura Xper FD20) 及飞利浦DSA (UNIQ FD20) 整机及其配套设备进行全保。包括常规配件、平板探测器、电子系统、设备制冷系统（包括室外水冷机组、精密空调等（如有））等维修更换费用和人工服务费用；包含高压注射器；特殊配件不包含球管；不包含其他第三方产品如稳压电源，UPS，激光相机，外配打印机，录像机，视频外设等的保修。

2. 服务年限：3年

四、服务总体要求和具体要求

1. 维保期内设备不限次更换所有原厂配件，所更换配件应是原厂合格配件。

2. 提供24小时*365天电话技术支持。

4. 定期维护保养及开机率保障，开机率 $\geq 95\%$ 。

5. 提供每年不少于4次整机专业保养，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能。

6. 其他所有整机紧急上门服务。

7. 维保要求

7.1 中标人须具备快速反应、专业的服务能力，在国内设有长期稳定的服务机构或仓库（提供相关证明材料并加盖公章）。

7.2 提供24小时热线服务电话在线响应。接到报修电话后，工程师1小时内电话响应。紧急故障若电话交流无法解决，则在接获报修电后，在确定需要现场维修情况下，维修工程师须在12小时内到达现场，维修不涉及零配件更换应在12小时内修复完毕；涉及零配件更换，应在48小时内修复完毕（不可抗力因素除外）。如设备故障严重，无法即时修复，投标人须提供解决方案，并保证在7个自然日内使设备恢复正常运行。在设备故障排除后，其性能指标应与生产厂家提供的相符，并提供完整的维修记录。

7.3 包含在保修合同期内所需的人工费用、节假日加班费，中标人优先派工。

7.4 开机率 $\geq 95\%$ ，按全年365天计算。若不达标，每少1个日历日，维保服务期延长3个日历日。

▲7.5 投标人在国内应具备2023年至今同品牌同类型设备保修项目承接能力、合同的履约能力和服务能力，提供同品牌同类设备全保合同复印件作为证明材料。

7.6 维修工程师可使用原厂诊断软件进行诊断，并保证能够解决所有设备故障。且保证维修过程不侵犯任何知识产权。

▲7.7 安全升级（FCO）：必须在原厂官方网站发布的升级公告规定时间内完成，并在升级完成后提供原厂该型号设备的升级文件及工作记录。

▲7.8 备件来源要求：确保备件应为与原设备型号一致、同一备件号的原厂备件，维修时不得擅自修改原机图纸线路或使用飞线等手段进行维修。安装完毕后达到原厂设备运行标准。应提供重要备件进口报关单（如为进口备件）复印件，并加盖公章，保证备件供应100%保障。国内仓库备件48小时内到达现场，特殊情况双方协商解决。

7.9 预防性保养：按照保养计划提供保养服务，以保证设备处于最佳运行状态。

合同期内每年提供不少于4次专业保养。投标人须制定详细的维保计划，按照保养计划更换损耗部件，按照厂家标准进行调校，确认各项技术指标及性能，记录设备状况，并提交具体保养项目清单和维护报告。且最后一次保养应予以出保前一个月内做。定期的维护保养服务包括：设备的安全检查、影像质量检查、设备清洁保养、性能测试及校准、运行状态检查等。

7.10 中标人维修、保养完毕后，向采购人提供维修、保养报告单，并向采购人提供现场故障维修讲解服务。工单须标明报修及维修起止时间。采购人派人进行验收，并在维修工单上签字确认。

7.11 医院上级主管部门对机器进行性能检测时，中标人须积极协助采购人密切配合有关部门的检测工作，包括检测前对设备进行全面调校，保证各项技术指标符合标准；须配合采购人对有关部门工作人员提出的技术问题解答及技术调校。

7.12 技术培训：投标人承诺为采购人提供相应的技术培训，包括原理讲解，故障诊断等，提供可实现承诺的相关资料。

7.13 投标人能够提供灵活、快速、优质的维保服务，同时具有应急服务能力及预案。

▲7.14 投标人需具备医疗设备维修资格，并在过去3年内无重大维修事故发生，在投标活动中未被财政局行政处罚提供承诺函加盖公章（格式自拟）。

8. 终止条款

8.1 维保期间若由于球管、探测器等主要设备部件故障出现无法供应配件或者维修的情况时，采购人可选择淘汰设备，同时支付相应维保服务费后终止该设备维保服务。终止日期以该次故障报修日期为准。

8.2若设备在保修期内采购人主动提出报废淘汰设备，采购人需以书面形式通知中标人，终止日期以采购人书面函签署日期为准，合同即自动终止；

8.3保修费用按合同实际履行的时间结算。

五、服务质量要求/或技术指标要求

维保考核及扣罚：按保养维护考核标准考核：满分100分，表示服务质量达标，采购人全额支付中标人服务费用，每季1次考核。分值低于100分（不含100分）但高于90分（含90分），每分按100元扣减费用（例如当月得分94分，需扣600.00元，如此类推）；分值低于90分（不含90分）但高于85分（含85分），每分按150元扣减费用（例如当月得分88分，需扣1800.00元，如此类推）；分值低于85分但高于75分（含75分），每分按300元扣减费用（例如当月得分84分，需扣4800.00元，如此类推）；考核分值低于75分，每分按600元扣减费用（例如当月得分74分，需扣15600.00元，如此类推）。一年累计2次出现75分以下（不含75分）的，采购人有权终止合同无需承担责任。

序号	内容	扣分数按每月统计计算
1	对不能及时维修的故障未能及时与采购人沟通说明	每次扣 2 分
2	中标人接到通知后，未能在规定时间内维修人员到达现场处理。	每次扣 2 分
3	已维修的设备未能 15 天进行一次回访及记录	每次扣 10 分
4	未能对故障维修做详细记录和值班记录	每次扣 2 分
5	维保过程中，工作不认真，造成设备损坏的	每次扣 10 分
6	如在工作过程中，不慎损坏、破坏医院之设施	每次扣 2 分
7	着装不整齐，待人不礼貌引起客户投诉	每次扣 1 分
8	维保工作完毕后没有及时清理遗留垃圾的	每次扣 1 分
9	当其他系统发生故障涉及中标人单位服务范围需要中标人单位提供协助，中标人单位未能及时提供。	每次扣 1 分

六、交付使用要求

服务期限：签订合同之日起3年

服务地点：广州市第一人民医院（广州市越秀区盘福路1号）

七、人员要求

1. 中标人指定至少2名经培训的工程师专门负责采购人的设备使用和维护培训工作。如指定工程师有变更，投标人应提前通知采购人相关变更情况。

▲2. 投标人需指定原厂工程师或持有厂家培训合格证明的工程师负责本项目。（投标文件中提供工程师名单、联系方式及培训合格的证明文件）。投标人具有服务团队，不得将本项目授权、分包或转包，业绩资质均为投标人自有。投标人应具备专业技术维修队伍，有5名以上接受过相关DSA维修培训的在职技术人员，并提供上述工程师原厂认证合格，或经过原厂维修培训所获证书复印件，及投标截止日期前三个月任一个月工程师在投标人单位的社保证明复印件。所提供的相关培训证明资料复印件如是英文版本的，必须提供中文译本，并加盖投标人公章。

八、培训要求

1. 培训授课人须是经过厂家培训过具有培训证书工程师、技术员等。
2. 中标人须为所有被培训人员提供培训用文字资料和讲义等相关用品。
3. 培训内容：须提供设备的原理讲解，使用操作安全、基础故障判断等维修技能等内容。
4. 每年免费提供4次以上机器使用维修培训，包括且不限于现场及在线培训。

九、付款方式

1. 付款方式：银行转账。
2. 付款结算周期：先服务后付款。每半年支付当年合同款的50%。开具发票同时提交半年维保情况总结，经采购人确认后方予结算。
3. （1）先服务后付款，即服务每满6个月后，自收到成交供应商开具当期维保费用扣除考核罚款（如有）后的金额发票后，5个工作日内支付当期服务费；开具发票同时提交当次维保周期维保情况总结，经采购人确认后方予结算。

十、验收要求

须提供服务期内的经院方相关人员签字确认的维保维修记录报告及维保考核扣罚表。

十一、其他要求

投标文件中需提供包括但不限于：服务工作目标、内容及方案；工作人员培训及管理方案、拟投入项目人员服务质量考核方案、对突发事件的应急服务预案；机构设立及运作流程、管理计划的方案等。

第二部分、补充附件

注：以下部分的附件应后附在投标文件中，作为投标文件的一部分。

附件一、资格文件

1.1 投标人资格声明函

国义招标股份有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布_____项目（项目编号：0724-XXXXXXX）的采购公告，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

(1) 本公司（企业）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。

(2) 本公司（企业）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且本公司（企业）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。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

(3) 关于本企业信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）信用记录信息的查询，截至规定的投标截止时间，我司没有被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购、环境保护、知识产权等领域严重违法失信行为记录名单中。

(4) 经核实，本公司不存在以下情况：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，参加同一合同项下的政府采购活动。

(5) 经核实，本公司不存在以下情况：为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动。

(6) 本公司不属于联合体投标，承诺如果中标不分包转包。

(7) 本公司符合法律、行政法规规定的其他条件。

本次招标采购活动中，本单位保证全部投标文件和问题的回答是真实和有效的，并对所提供资料的真实性和正确性承担法律责任。

如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我公司（企业）承担。

特此声明！

附件：

1. 企业股东构成情况表

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

企业股东构成情况表

企业名称						
注册地址				企业类型		
法定代表人姓名				电话		
股东及出资信息						
序号	股东名称(姓名/股东全称)	股东类型 (自然人股东/法人股东)	身份证号 /统一社会信用代码	出资额 (万元)	出资方式	占全部股份比例

备注：

1. 股东或出资人为自然人的，填写自然人姓名及身份证号；股东或出资人为法人的，填写法人企业全称及统一社会信用代码。出资方式填写：货物、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
2. 投标人必须如实填写股东构成情况，具体信息情况应与“国家企业信用信息公示系统”（网站：<http://www.gsxt.gov.cn>）查询的信息一致。

1.2 政府采购活动信用记录自查承诺函

国义招标股份有限公司：

关于本企业信用情况，经对“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中企业信用信息、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）“政府采购严重违法失信行为信息记录”的网上查询，截至规定的投标截止时间，我司没有被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合规定条件的供应商名单中。特此承诺！

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

备注：采购方将对函件内容的真实性和有效性进行审查、验证，如有造假或情况不一致，将导致投标无效！

1.3法定代表人授权代表声明函

法定代表人授权代表声明函

国义招标股份有限公司：

关于贵公司____年____月____日发布_____项目（项目编号：0724-XXXXXXX）的采购项目，本公司（企业）愿意参加投标，并声明：

代表本公司（企业）参加本项目的 （姓名、职务） 作为我公司的法定代表人授权代表，系本公司（企业）员工。

特此声明！

附件：

法定代表人授权代表近六个月内任意一个月在投标人单位购买社保的证明材料。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年____月____日

1.4其他资格证明文件

一、有效的营业执照副本复印件（如非“三证合一”证照，同时提供税务登记证及组织机构代码证副本复印件）（加盖公章）

二、详见招标文件第一章“投标邀请”中的“投标人资格要求”

附件二、中标服务费承诺书（格式）

（本招标文件第六章投标文件格式的要求中“格式十八：采购代理服务费支付承诺书”不适用，请根据以下格式填写）

国义招标股份有限公司：

本____（投标人名称）____公司在参加在贵司进行的____（项目名称）____（项目编号：）招标中如获中标，我司保证在领取“中标通知书”前，按本项目投标人须知相关规定向贵司缴纳“中标服务费”。

如我方违约，愿凭贵方开出的违约通知，按上述承付金额的200%由采购人在支付我司的合同款中代为扣付。

特此承诺。

另关于我司缴纳中标服务费后开具中标服务费发票的事宜，我司声明如下：

A：如需开具**普票数电发票**，请于下方（ ）打“√”

（ ）请向我司开具中标费的“**普票数电发票**”，开票信息如下：

1、我司工商注册名称为：；

2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：____（请填写）

B：如需开具专用数电发票，请于下方（ ）打“√”，并提供相关资料

（ ）请向我司开具中标费的“**专用数电发票**”，开票信息为：

1、我司工商注册名称：____（请填写）

2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：____（请填写）

3、注册地址：____（请填写）

4、办公电话（固话）：____（请填写）

5、开户银行及账号：____（请填写）

6、一般纳税人资格证书/或加盖了税务局“增值税一般纳税人”条章的国税登记证扫描件/或在所属国税局网站的查询结果截图（截图后附）

中标单位联系人：， 手机号：_____；

单位地址：电话：传真：_____。

特此声明。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日