

第一部分、用户需求书

用户需求书

标的名称	数量	期限	采购预算 (人民币)
达芬奇手术机器人维保	1项	2年	¥3,860,000.00

详细服务规范请参阅采购文件中的用户需求书。供应商必须对本项目的全部内容进行响应报价，如有缺漏或报价超出本项目的采购预算，将导致响应无效。

本项目采购本国服务。

达芬奇手术机器人维保用户需求书

一、项目基本情况介绍

本项目为医院在用 IS4000 型达芬奇手术机器人及 SimNow 型模拟器采购维保服务，项目包含设备所有维修、维护、巡检、保养、升级、人工以及所需零配件。

二、采购内容

标的名称	数量	采购预算	服务期限
达芬奇手术机器人维保服务	1 项	¥386 万元	2 年

采购标的需符合的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范：包括且不限于《医疗器械使用质量监督管理办法》《医疗设备预防性维护管理规范》等。

三、服务内容

序号	种类	设备型号	设备 SN 号	启用时间	服务期限
1	达芬奇手术机器人	IS4000	SK3790	2020 年 11 月 30 日	2 年
2	模拟器	SimNow	SU1051	2020 年 11 月 30 日	

四、服务总体要求和具体要求

1. 供应商承诺成交后设立 800 或 400 客户服务专线电话
2. 提供即时远程系统运行状态监测，提供实时远程诊断和维修
3. 无限次紧急维修服务，采购人享有在第一时间获得服务和维修备件使用优先权。
4. 维保合同期内，移机免人工差旅费（不包含运输及运输保险费用），免费进行新场地勘查。
5. 供应商提供远程支持专职工程师至少 2 人，需提供原厂培训证书，复印件加盖供应商公章。
6. 供应商提供现场服务工程师至少 3 人（平时不用到场驻点，此工程师可以和上面提供远程支持的为同一批人，即允许同一批工程师既是远程支持也提供现场服务。）需提供原厂培训证书，复印件加盖供应商公章。
7. 能够随时按需要取得设备制造商和工厂的技术支持。
- ▲8. 供应商具备 da Vinci 设备维修保养需使用的特殊精密专业检测、维修、保养工具，并可提供年度国家级校正认证机构或其授权单位出具的有效检测报告。提供检测报告，及授权协议（如为授权单位），复印件加盖供应商公章。
9. 供应商每位工程师具有静电防护工具，保证服务过程的安全性。
10. 零备件供应：所有更换的零部件均来自原厂，原厂认证合格的，未经使用的零配件。（响应文件中提供原厂授权零备件的证明文件，加盖供应商及厂家公章。）
11. 响应时间要求：成交供应商在接获报修电话后，提供突发性问题的解决措施及特殊紧急的合理化处理措施；
12. 每年响应时间为全年（含节假日）
13. 服务响应时间<1 小时
14. 在交通条件允许的情况下，到达现场时间<8 小时
15. 供应商提供原厂系统免费软件版本升级。
16. 每年提供设备保养 4 次，并能提供保养服务报告。包含但不限于如下项目：设备清洁、性能测试及校准、必要的电气环境检测等。
17. 保修合同期间，成交供应商保证设备开机率达到 95%以上（按 365 日计算，每超过一天，顺延保修两天）。

18. 供应商每年能按医院的要求，提供不少于二次的专业培训。
19. 保修合同期间，供应商负责免费提供修复设备所需的维修备件。
20. 若发生采购人设备场地需装修改造等因素，需要暂停机器人设备使用的情况，供应商须配合采购人移机、暂停使用前和恢复使用后的检测、调试、校准等，设备暂停使用期不纳入维保期。

▲21. 供应商在响应文件中提供生产制造厂家关于维保售后服务的授权或技术合作协议，核心配件须提供正规渠道采购记录。

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，采购人全额支付成交供应商服务费用，每月 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	扣分额按每月统计计算
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	成交供应商接到通知后，未能在 8 小时内维修人员到达现场处理。	每次扣 2 分
3	需要维保的设备未能每三个月进行一次保养及记录	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成交供应商单位服务范围需要成交供应商单位提供协助，成交供应商单位未能及时提供。	每次扣 1 分

六、交付使用要求

服务期限：签订合同之日起 2 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、人员要求

供应商指定至少 1 名经培训的工程师专门负责采购人的达芬奇手术机器人维保和培训工作。如指定工程师有变更，供应商另行通知采购人相关变更情况。

八、售后服务要求

1. 设备出现故障，须在接到采购人通知后 8 小时内到达现场尽力排查故障；
2. 必须保证 24 小时通信畅通以满足故障抢修需要。

九、培训要求

供应商指定至少 1 名经培训的工程师专门负责采购人的设备使用、维修、保养及消毒等培训工作，每半年至少 1 次现场培训，每次时长不低于 1 小时。如指定工程师有变更，供应商另行通知采购人相关变更情况。

十、付款方式

- 1、付款方式：银行转账。
- 2、付款结算周期：按年度结算。
- 3、如成交供应商为非中小企业：分二期支付，先服务后付款，即服务每满一年后，自收到成交供应商开具当期维保费用扣除考核扣罚款（如有）后的金额发票后三个月内支付当期服务费；如成交供应商为中小企业（需提供中小企业声明函）：分二期支付，第一期支付 30%，合同签订后自收到成交供应商开具当期维保费用等额发票后五个工作日内支付；第二期支付 70%，在 2 年维保期结束后，成交供应商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。

十一、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。

十二、其他要求

响应文件中需提供服务工作目标、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（响应）文件中，作为投标（响应）文件的一部分。

附件一、资格文件

1.1 供应商资格声明函

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）愿意参加响应报价，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，并已清楚单一来源采购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（响应）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（响应），承诺如果成交不分包转包。

(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（响应）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

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（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. 供应商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（响应）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！

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（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（响应）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）愿意参加响应报价，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供应商单位购买社保的证明材料。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：_____

供应商名称（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、详见单一来源采购文件第一章“单一来源协商邀请”中的“供应商资格要求”

附件二、成交服务费承诺书（格式）

（本单一来源采购文件第六章响应文件格式的要求中“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____（供应商名称）____公司在参加在贵司进行的____（项目名称）____（项目编号：）中如获成交，我司保证在领取“成交通知书”前，按本项目供应商须知相关规定向贵司缴纳“成交服务费”。

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。

另关于我司缴纳成交服务费后开具成交服务费发票的事宜，我司声明如下：

A：如需开具**增值税普通发票**，请于下方（ ）打“√”

（ ）请向我司开具成交费的“**增值税普通发票**”，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：如需开具增值税专用发票，请于下方（ ）打“√”，并提供相关资料

（ ）请向我司开具成交费的“**增值税专用发票**”，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）

成交单位联系人：， 手机号：_____；

单位地址：电话：传真：_____。

特此声明。

供应商法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

供应商名称（加盖公章）：

日期：年 月 日