## 一、项目背景

随着国家医疗体制改革的不断深入，“耗材零加成”、“医保带量采购”、“DRGs/DIP病种付费”等改革措施已经在全国各省市全面落地实施，对于医院医用耗材的规范化、精细化管理提出了更高的要求。

在新形势下，以现代物流服务理念为核心的耗材SPD物流精细化管理项目应运而生。SPD，即：以中央集中化与外包方式，按终端实际应用单位，将高值耗材、低值耗材、检验试剂等及时提供至终端（病区、手术室、实验室等）使用场所，从而减轻诊疗现场库存管理业务量及库存周转环节，为医院医用耗材提供全程信息化管理和物流服务。实现医用耗材“精细化管理”为目标，降低科室医护人员和医学工程人员的工作量；通过信息化技术手段，使医用耗材在产品供应商、医院耗材库、科室之间实现一体化、精细化管理，达成全程质量监管、追溯管理、高效运营的院内外供应链智慧管理模式。

## 二、技术要求

### （一）总体服务要求：

1.中标人要为医院构建一套医用物资智能化管理模式，有具体的管理办法、制度、标准流程，能够形成高效运营的管理体系。 管理体系符合国家医改和医保控费等政策要求，确保采购人、试剂耗材供应商及患者利益不受损失。

2.中标人要为医院搭建一套满足医院实际管理需求的医用物资智能物流管理平台，该平台能够与医院的 HIS 等系统实现无缝连接。

3.投标人应针对采购人的实际情况编制医用耗材的精细化管理方案，方案实施所涉及费用均由中标人负责。方案应满足以下基本要求：

★（1）中标人在医院进行仓库的场地改造(确保中心库环境、温湿度、通风系统、分区管理等符合试剂耗材存储及人员办公要求)，将采购人院内医用耗材中心库、手术室、DSA、内镜中心等重点科室建设改造成符合存放标准和信息化要求的医用耗材库房和智能化二级库房等。

延伸服务内容包括但不限于：对需特殊存储的试剂使用科室二级库进行升级改造，并在其相应区域增加试剂冷藏冰箱、建设具备冷链存储功能的中心库、定制开发B2B及SPD耗材智能管理系统、高值耗材智能屋/智能柜（根据采购人需求在手术室、介入室、内镜中心及其他需要的科室配置智能库或智能柜）、高值耗材智能柜等及其他服务等（其他服务包括但不限于：实现医院耗材零库存管理；实现院内外耗材供应的无缝对接；提高医院服务质量，实现耗材全流程管理及其他有利于使用耗材安全和患者利益的服务等）、所有软件和智能设备软件需与院内系统(HIS、LIS、手麻系统等)、院外系统（深圳市医用耗材阳光交易平台、深圳市医疗器唯一标识追溯平台等）无缝对接,技术参数和配置按医院实际需求和政策要求执行。

在深圳市内设置院外仓库，保障医院耗材试剂的应急仓储。

★（2）投标人提供的SPD服务应以信息化、智能化为基础，为采购人提供一套满足实际需求的医用耗材试剂供应链管理系统(含供应商B2B管理平台)，软件系统符合B/S标准架构,能与采购人的信息管理系统和院外系统（深圳市医用耗材阳光交易平台、深圳市医疗器械唯一标识追溯平台等）对接，按采购人要求定制开发，并自行承担建设开发费用、所需接口费用及日常维护费用，软件实施应包含本项目所涉及的所有与第三方系统的接口开发费用。

1. 系统包括但不限于“基础数据、作业管理（包括但不限于库存实时监控、主动补货、收货、制包）、备货计划跟踪、科室申领、证照管理、合同管理、库存管理、对账管理、结算管理、溯源管理、跟台耗材管理”。中标人提供应用软件系统定制、扩充、升级方面的技术支持服务。

基础数据中对专机专用耗材所需的设备品牌型号规格等信息进行维护，基础数据包括产品注册证信息、国家医保编码、深圳市阳光平台代码(含品种和规格编码)、UDI编码(基础数据维护静态码、动态码在入库验收环节维护进系统)、院内编码(含收费编码)等产品编码信息。

（4） 支持手术室、介入室、内镜中心、心内科、神经外科、骨科等重点科室，包括但不限于高值耗材应采用RFID智能库（间）或RFID智能柜的智能管理设备和单件管理模式，实现全程可视化、可追溯。

（5） 除手术室、介入室、内镜中心、心内科、神经外科、骨科等重点科室以外的高值耗材、低值耗材，根据采购人的需求提供包括但不限于条码或智能柜加RFID码的管理模式。采用条码管理模式时，条码应是针对所对应产品包装的唯一标识，其中应包括但不限于产品编码(含UDI)、名称、规格、型号、批号效期、计量单位、收费编码（如有）信息。应采用自动补货模式对二级库进行管理，完成验货、收货、拆包、最小包装打包、赋码、运送至二级库工作，提供由中心仓库至二级库的转运服务。

（6）二级库在SPD系统与HIS、手麻系统等系统同步对接，实现同步扫码计费和库存核销，在HIS收费系统实现扫码收费，实现台清、日清。

（7） 提供的SPD服务管理系统需具备但不仅限于以下功能：

1）系统能部署至各临床科室等终端，对临床使用的医用耗材进行二级库信息化管理(提供实时的入库、使用、收费、消耗数据、自动补货、自动对账、调价等功能)；

2）SPD系统具有统计分析功能。对进入系统的医用耗材进行使用分析（根据耗材分类进行统计分析、针对同一/同类医用耗材品类、同一/同类科室等的使用数据分析、请领情况统计分析、库房周转情况分析、到货及时率分析、科室缺货情况分析、院内配送时长分析、退货情况统计分析），国家重点监控高值耗材的使用情况分析(统计到科室、使用人员、手术/操作名称、患者用量、使用金额等)，相关数据可支持DIP/DRGs分析、HTA卫生技术评估和耗材试剂准入管理，按科室、个人和临床操作等维度实时监控统计耗材用量。

**★**3）采购人提供数据接口和必要数据，中标人搭建医用耗材监管平台。实现耗材数据的信息化、精细化、可视化。支持耗材、供应商、厂商等多模块，与院内HIS等业务系统进行数据库对接，实现明细业务数据自动抽取和不同时间频度的数据加工，对全院、各科室等多维度的数据进行展现。提供明细数据筛查功能，按照不同指标的不同统计口径，直接从数据软件筛查出满足条件的明细数据，同时提供对明细数据结果人工校验，筛选去除不符合的明细数据，满足指标数据统计需要。

①耗材收费数据和耗材出库数据比对功能，提供对账报表；

②高值耗材柜领用数据和收费数据比对功能，提供差异报表；

③重点耗材科室使用量、金额分析、使用排名、支持曲线等图表展示，支持院端、科室查询统计；

④科室使用耗材量、金额分析，支持曲线图展示，支持院端、科室查询统计；

⑤耗材价格变动报表，支持图表展示，分析统计；

⑥耗材供应商、生产厂家变更查询统计，供应金额、数量分析统计；

⑦对于耗材收支比例，展示各科室耗材收入及支出情况(检验试剂效益分析、非收费耗材效益分析、重点耗材监控、领用消耗情况、科室收支配比分析、配比异常品种分析)，并计算耗占比(全院耗占比、科室耗占比)相关信息，对数据进行按照不同的维度条件进行样式的变化，如高值耗材标记为红色，与非高值耗材进行区分；以科室为锚点，实现科室的耗材支出以及收入的数据提取展示；

⑧可对同一数据源进行不同角度的条件筛选，既支持单一条件筛选，如筛选出时间段内的数据，也可进行多条件筛选，如满足时间段内某个科室的数据，并且可提供数个筛选方式，提供输入框进行模糊匹配；按照耗材出入库的多个角度对数据进行汇总，即按耗材的供应商或生产厂商进行时间段内的数据统计，也可以统计出耗材在一定时间范围内时候存在更换供应商或者变动价格；

⑨应用场景：以PC端为主，可在PC端实现数据展示页面，如表格类报表的数据滚动展示，实现权限控制；报表个性化展示：提供报表的个性优化，可按照需求对现有报表进行样式的调整，数据列的增删，筛选功能的优化，如增加下拉列表的数据展示，不在单独展示科室名称，可以并行的展示个科室收入信息，选择筛选后展示信息明细，或增加并行的输入框，可支持多个输入条件等功能优化；

⑩多重树状结构：表格具有跳转页面进行传参的功能，可以给数据设置下钻页面，通过页面的传参设置，得到点击数据的明细数据，一个页面可设置多个下钻页面，下钻页面也可继续设置下钻页面，便可以实现数据由粗汇总数据不停细化到明细数据，也可粗略的实现对数据的验证，及明细数据与汇总数据可对应。

4）发票结算时，支持耗材入库、使用、计费等业务数字化，并在同个界面展示，审批界面集成品种、数量、使用科室、病患号、采购来源等关键信息，可根据采购人审批环节管控点要求，定制展示和操作界面。

（8）合同有效期内，采购人具有耗材试剂定价议价权、配送商选择权，SPD中标人应严格按照《医院耗材供应目录》来提供SPD服务，SPD中标人不得以任何理由或形式干涉或左右采购人耗材的招采及遴选工作。

中标人所提供的SPD耗材智能管理系统应根据采购人物流配送管理和临床使用的需求进行及时更新与调整，如无法满足物流配送管理和临床使用需求，经沟通协商后仍无改进的，采购人有权无条件终止与中标人的合作。

3.SPD系统与深圳医用耗材阳光交易和监管平台端口和UDI追溯平台对接，可自动获取平台内采购人采购品种目录及规格型号等基础信息，同步阳光码、规格型号码、医保码、分类目录、来源等信息至SPD系统；对接平台接口开放的条件下，SPD系统采购计划可同步至阳光平台，可自动新建并发送采购订单；可自动添加并获取采购订单明细及配送信息；可自动入库和退货；可将新建的采购订单明细与消耗关联并同步至B2B平台。且在合同期内，中标人SPD系统应当配合采购人与深圳医用耗材阳光交易和监管配套的端口对接，并协助完成对码匹配工作。所有涉及系统对接产生的费用(含接口费)均由中标人承担。

4.知识产权

中标人应保证采购人在使用该货物或服务等其任何一部分时免受第三方提出侵犯其专利、商标、版权等知识产权或商品名称及其他权利的起诉及索赔。若采购人因此被第三方起诉或以其它方式追究责任，中标人应赔偿因采购人被第三方索赔所引起的一切损失，包括但不限于采购人所支付的侵权损害赔偿费、律师费、诉讼费、仲裁费等因应诉、沟通协调所发生的一切费用。

5.满足国家要求的UDI标准赋码要求，系统能够支持自动解析UDI条码，与深圳市医疗器械唯一标识（UDI）追溯平台对接，实现 UDI 码自动全流程追溯。

6.所有的软件不能有license和并发使用数的限制。

7.必须按国家及采购人对信息安全管理的要求做调整。

8.按采购人要求，对采购人现有耗材试剂中心库存和二级库进行盘点、对账和接收，相关信息导入中标人SPD系统，放入智能柜(间)管理，针对交接时盘点出来的试剂耗材，中标人不得向试剂耗材供应商收取服务费用，无条件配合采购人完成耗材仓库的交接管理工作。

9.严格按照三级甲等医院评审标准开展耗材管理相关工作，无条件配合采购人完成三甲评审/复审，医院质量国际认证和科室相关的质量认证工作。

10.针对采购人耗材管理的难点痛点(物价调整、收费、沟通环节等)，中标人需配合提出相应的解决方案。

11.中标人具有完善的服务质量保证体系和制度，把好服务质量关，承诺对采购医院的服务质量负全责，如因院内物流服务质量出现问题，给采购医院造成纠纷和经济损失由中标人承担全部责任。

### （二）服务范围及品类：

1.品类：包括但不限于医用耗材、试剂、消毒用品，具体品类根据采购人实际需求进行调整。

2.范围：深圳市第三人民医院（含西院区、社康）。

### （三）服务团队：

★1.中标人应按采购人实际需求配备首次驻场不少于**25名人员**的医用耗材精细化管理项目驻场运维团队(采购人根据业务发展需要，可以要求再增加人员)。运维团队应包括但不限于运营负责人、客服专员、基础资料管理人员、采购订单员、整件上架员、拆零加工员、复核整理员高值管理员、验收员、仓储、结算员、送货员、软硬件维护工程师、试剂专员、跟台耗材专员、口腔耗材专员、中心手术室耗材专员、 介入手术室耗材专员等。

岗位要求：

运营负责人至少具备2年以上医用耗材进销存管理经验；

高值管理员、验收员、仓储主管要求至少具备医学、药学、护理、医学工程其一的专业背景；

结算人员、工程师应分别具备相应的会计、计算机软硬件专业背景和资质；

投标人应承诺中标后，人员到岗前提供相应社保证明、资质证书、学历证书复印件及相关必要的工作经验证明；

中标人岗位换人应提前一个月告知采购人，运维负责人及各小组组长需书面征求采购人意见，获得同意后执行；

中标人提供全年7\*24小时服务，节假日安排人员值班，夜间安排人员听班，紧急情况确保2小时到场。

2.如遇疫情等突然公共卫生事件，中标人应无条件增派工作人员，以保障采购人物资保障工作顺利开展，由此所产生的人员支出费用全部由中标人负责。

3.人员其他要求。

中标人所有新入职员工实现培训考核上岗，未经培训或考核不合格人员，不得上岗。人员需遵纪守法、严格遵守采购人的各项规章制度、身心健康、进驻时提供无违法犯罪记录证明和体检合格证明及岗位培训合格报告。接受采购人管理部门的监督。

4. 中标人在履行合同过程中所获得或接触到的任何采购人内部数据资料，未经采购人书面同意，不得向第三方透露。中标人实施项目的一切程序都应符合国家安全、保密的有关规定和标准。中标人参加项目的有关人员均需同采购人签订保密协议。

5. 请投标人提供服务人员岗位配置要求（参考如下）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 岗位 | 要求 |
| 1 | **运营负责人** | 1.库房人员排班2.库房人员考核3.医装部管理对接4.物资库存管理5.监督人员工作状态、工作习惯和工作外貌6.保证科室物资供应需求当天完成 |
| 2 | **客服专员** | 1.科室应急物资补货需求对接2.科室库存量调整3.科室关于系统操作的疑问解答4.科室对服务质量的反馈收集5.服务运营用品申请，保证服务人员办公用品供应6.跟进当天科室的推送任务是否按时按量完成7.及时在系统上完成科室请领物资的出库，并跟进拣货员完成拣货8.负责拆零库入口和出口，严禁人员随意出入，必须确认出入人员信息 |
| 3 | **采购订单员** | 1.管理中心库库存2.及时提交中心库采购计划和科室直供采购计划3.应急处理科室临时的申领需求（需要采购）4.每天跟进供应商72小时没有响应的订单，并跟进医工部采购5.关注科室直供物资，到货当天时候推送到科室6.供应商的订单配送问题和结算问题解答（系统操作问题） |
| 4 | **验收员** | 1.确认到货物资是否赋码（入库码）2.协助供应商打印高值耗材院内流通码（唯一码）3. 保证所有入库的条码管控的高值耗材均有唯一码，并且条码信息准确4.初步核验物资信息和配送单据5.跟进中心库推送员及时将科室直供物资推送到科室6.看管整件库房入口，禁止闲杂人等出入 |
| 5 | **整件上架员** | 1.跟进整件库和拆零是否有待上架入库物资2.完成验收合格的整件耗材上架入库3.及时完成条码管控高值耗材中心库入库上架4.及时将科室直供物资归置到待下送区，移交给推送员5.整理整件库，保证整件库整洁和满足仓储要求6.监控整件物资库存 |
| 6 | **拆零加工员** | 1根据系统指示，及时完成整件拆零和定数包加工，保证拆零库库存2.保证定数包包装物资和条码信息相符3.保证拆零库区、库位标识准确与清晰4.监控整件物资库存5.管理拆零库入库和整件库出口，及时锁门，并严禁人员随意出入6.管理科室补货波次运行与释放 |
| 7 | **拣货员** | 1.及时完成补货任务拣货2.督促拆零加工员完成拆包工作3.核验定数包条码和实物是否相符4.核验拆零库区库位设置准确性与合理性5.整齐有序的进行拣货工作，严禁同时开展多科室拣货工作6.严禁任意摆放当前科室的拣货物资，必须利用拣货箱7.及时完成当前科室拣货任务，并整齐地将物资摆放到推送箱，并归置到指定位置（复核区） |
| 8 | **复核****整理员** | 1.拣货员拣货单完成后，拣货箱推送至复核区，交由复核员2.复核员核对拣货单任务、拣货品种，核对拣货品种数和拣货品种规格型号等无误后，打印推送单，一式两份，复核员签字3.一份推送单由复核员保管，另外一份推送单规范摆放在推送箱上，整个科室推送箱叠加放置在待下送区，叠加不超过三层4.安排下送员进行物资下送工作，进行下送人员调度管理5.下送员推送物资至科室上架完成后，推送单签字交由复核员，复核员按照日期归档。保留的一份推送单和下送员返回的推送单合并管理，追溯。 |
| 9 | **手术室耗材专员** | 1.负责拆零耗材的补货工作，核对耗材数量是否与推送单一致；2.保持拆零耗材库位的整洁有序，物资摆放遵循先进先出，从左到右的原则；3.负责智能柜补货工作，核对入柜耗材是否粘贴RFID标签，是否准确；4.负责智能柜库存盘点工作（每日盘点一次）；5.协助库管老师接收高值、低值、跟台灭菌耗材；6.及时协助手术室老师核对推送耗材，并完成上架入库工作，跟进库管老师接受确认；7.整理二级库，保证二级库的整洁性且满足仓储要求；8.盘点科室二级库低值耗材，并向手术室老师反馈定数包漏消耗情况，及时提醒补消耗；9.跟进低高值耗材补货情况，确保手术室耗材供应充足。 |
| 10 | **推送员** | 1.必须当天完成科室的补货推送任务2.督促拣货员及时完成补货的拣货工作3.确认科室待推送任务和物资实物相符（防止缺货、漏货等）4.及时反馈科室对补货的需求5.整理科室二级库，保证二级库整齐、整洁性6.每周四盘点定数补货科室二级库，并向科室反馈定数包漏消耗情况，及时提醒补消耗7.指导科室老师进行物资申领与扫码消耗8.当天完成，跟进科室确认物资接收确认（上架确认）9.及时带回科室退货，并当天向医工部库房老师和服务主管反馈退货问题 |

### （四）设备配置及基础设施

1.提供满足 SPD 系统运行要求的配套软硬件设备、系统（包括但不限于SPD 管理软件、B2B云平台、高值耗材智能管理柜、普通耗材智能管理柜、手持智能终端、服务器、计算机、各类打印机、冷链设备、仓储设备、院内运送设备或工具），满足采购人对于医用耗材管理的多样化需求，智能耗材柜应按照技术类型可自由组合，可满足单科室多库房、多科室同库房等业务场景。智能柜等智能设备在断网时可独立运行，并具有数据备份功能，网络恢复后能自动上传中断后数据。

2. 中标人必须提供以下设备清单。清单中的设备应该是服务商用于完成本项目所要求的服务的设备，设备后续的维修保养或更新均由中标人自行承担，投入本项目的所有设备必须是符合国家相关标准的合格产品，不得使用三无产品、不合格产品。中标人需按采购人实际需求逐步配置不少于下面清单所列的设备、器材用于本项目所要求的服务中(项目实施过程，中标人应根据采购人实际需求，新增品类或清单中已有的品类数量)。

**★**3.中标人配套的设施需满足的技术要求，中标人必须提供但不限于以下设备清单，以满足 SPD项目开展所配套的设备设施需求。

| 序号 | 货物名称 | 数量 | 单位 | 技术参数 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 视频监视录像系统（监视器） | 按需 | 套 | 高清 |
| 2 | 计算机 | 按需 | 台 | 台式电脑或笔记本电脑 |
| 3 | 大屏显示器 | 2 | 台 | 用于展示SPD耗材数据监管平台的数据 |
| 4 | 高值耗材智能管理柜 | 35 | 个 | 超高频RFID技术，单标签读取10ms，支持人脸识别，取/补/还操作、盘点、数量、批号、效期等信息全程可视，并与SPD系统对接(DSA 8个智能柜、中心手术室14个智能柜，内镜中心6个) |
| 5 | RFID智能屋 | 2 | 套 | RFID技术，取/补/还操作、盘点、数量等信息全程可视，可对接SPD系统 |
| 6 | 试剂冷藏柜 | 2 | 个 |  |
| 7 | 扫码枪 | 30 | 支 | 无线、支持条形码、二维码识别 |
| 8 | 手持智能终端（PDA）及普通耗材智能管理柜/货架 | 60 | 套 | 支持wifi/4G |
| 9 | RFID打印机 | 4 | 台 | 支持RFID读写模块 |
| 10 | 标签打印机 | 5 | 台 | 支持热转印/热敏 |
| 11 | 针式打印机 | 4 | 台 | 支持多联进纸 |
| 12 | 激光彩色打印机 | 4 | 台 | 支持复印，扫描，打印模式 |
| 13 | 货架 | 按需 | 个 | 实地测量定制(具体数量根据定制结果和实际需求确定) |
| 14 | 拣货箱 | 12 | 个 | 实地测量定制(具体数量根据定制结果和实际需求确定) |
| 15 | 下送箱 | 30 | 个 | 实地测量定制(具体数量根据定制结果和实际需求确定) |
| 16 | 拣货车 | 5 | 个 | 配置静音轮 |
| 17 | 下送车 | 10 | 个 | 配置静音轮 |
| 18 | 加工台 | 2 | 套 | 实地测量定制(具体数量根据定制结果和实际需求确定) |
| 19 | 办公桌 | 按需 | 套 | 实地测量定制(具体数量根据定制结果和实际需求确定) |
| 20 | 服务器 | 1 | 套 | 1、2U机架服务器；原厂导轨套件配置2颗英特尔至强 银牌4214R 2.4GHz,12C ,16.5M 缓存 2、256GB RDIMM, 3200MT/s, 支持最大内存≥3TB， 2块256G SSD硬盘， 最高可配16 个2.5 英寸热插拨3、支持RAID 0,1,5,6,10,50,60，带有8GB缓存RAID卡，3年warranty for battery/可选升级5年保修4、最高可配8个PCIe 第三代插槽5、支持SD卡数量≥2，SD卡可组成RAID 1级别，保证虚拟化平台高可用性6、支持M.2 SSD数量≥2，SDD可组成RAID 1级别，保证操作系统高可用性7、支持双宽GPU数量≥3，单宽GPU数量≥6配置4端口千兆网卡，配置2块双端口万兆包含模块 配置2块单端口≥8Gb HBA卡 可选4个10GbE或者2个25GbE网络子卡8、高效能节能冗余白金750W电源1+1、支持直流电源、冗余电源风扇，支持热插拔，支持PMBus电源监控标准，满足80PLUS标准管理 |
| 21 | 存储 | 1 | 套 | 1、机型：2U存储2、控制器：双控,每个控制器2个16G SFP模块3、硬盘：1.2T SAS 10K 2.5寸≥10块硬盘，最大支持48TB4、RAID：支持RAID0,1,5,6,105、电源：600W冗余电源（1+1）6、导轨：有 |
| 22 | 光纤交换机  | 1 | 套 | 1、光纤交换机16Gb，≥24端口交换机，≥16端口激活，含16个16Gb/s短波SFP，2、含Web tools、Zoning、EGM软件授权；3、可支持升级E-Port组件激活级联功能；4、可按需扩展到16或24个通讯端口，单电源（固定），机架套件 |

4.仓库配套建设要求

需对医院耗材仓库、手术室、介入室等提供库区规划、场地改造升级服务。通过智能设备配备，优化仓储空间。配备相应的信息网络及物流运输配置及完整规划，具备电脑、扫描、运营管理所需系统终端设备及配套设施等。将科室升级成符合国家法律法规要求的标准和信息化要求的二级库，满足医用耗材精细化管理的日常工作需要。仓库配套建设费用由投标人承担。

①将采购人配送中心库划分各个区域，设立加工区、验收区、出库区等；

②设立不同存放类型的仓库，并设立相应仓库名称及编号，以及各个货位、货架设立编号；

③仓库中规划宣传板、看板显示屏；

④设立专门的急抢耗材货架，专门安放急抢耗材保障采购人耗材供应；

⑤仓库严格按照3色5区标准进行改造；

⑥在3色5区的设置规划外，设置标签打印区与拆零打包区；

⑦对办公室区域进行相应改造，基于运营人员的变动，对人员岗位重新定义梳理，建立相应的工作流程改造。

### （五）服务商运营能力要求

1.投标人具有医院用耗材供应链延伸服务管理项目或配送服务项目建设和运营管理的实际能力、经验，具有与项目相适应的建设和运营技术、培训、运维等售后服务能力。

2.投标人具备满足医用耗材贮存和运输要求的仓库和设施设备。

3.投标人具备完善的医用耗材质量管理制度和质量管理机构和人员。

4.投标人可按实际需求配备适当人数的医用耗材精细化管理项目运维团队。

5.投标人负责服务平台设计、建设、运营和维护等需要的所有费用( 含场地建设改造、智能设备设施、办公设备及其日常消耗性材料等)。

6.投标人具有医院用耗材供应链延伸服务管理项目的成功实施经验(项目内容为全院医用耗材试剂)。

7.投标人应具备满足耗材贮存要求的仓库及设施设备。有食品药品监督管理局或市场监督管理局验收合格的仓库，具有自动监测、调控、显示、记录温度状况和自动报警的设备，备用发电机组或安装双路电路，备用制冷机组。分别表明上述仓库面积并提供房产证明或房屋租赁证明复印件加盖公章，仓库符合监管部门审核要求，需提供相关证明材料。投标人应能满足医用耗材说明书和标签标示要求的运输中储存条件，配送冷链车至少1辆，全程自动监控温度并有记录及自动报警；并有完善的温度记录及交接记录制度。

8.投标人应当有与所经营的耗材相适应的质量管理制度和质量管理机构或人员。能实现耗材购进、储存、销售等供应链全过程质量控制管理，为采购人建立一套标准化、规范化的医用耗材质量管理体系、运营管理体系和服务体系，如因中标人管理不善导致出现产品质量问题，给采购人造成的纠纷和经济损失及其他的责任和影响由中标人负全责。有符合要求的信息系统，建立购销单位、经营品种和销售人员等国家法规要求记录的信息数据库，可实现溯源管理。植入类介入类高风险医疗器械应当建立真实、完整的追溯管理体系。

9.中标人协助采购人对耗材进行收发货管理，严格把关耗材的质量，有不合格产品（包括但不限于假冒伪劣产品、过期产品、瑕疵产品、包装或保存不当等不合格产品）必须退还供货商，不得流入二级库。医用耗材试剂在采购人使用消耗前，因丢失、损坏、过期而造成的损失，责任由中标人与供货商承担(具体责任划分由中标人与供应商在配送协议中约定)，与采购人无关。日常使用过程中或被采购人抽检或第三方抽检发现耗材存在质量问题的，对于因质量问题导致的经济损失由中标人与供货商在配送服务合同中约定双方责任，与采购人无关。中标人须根据采购人日常消耗量进行测算，采购人中心仓库应长期储备有一定数量的各种类耗材，保证二级库各类耗材不断货，不缺货，及时自动补货。

**三、商务要求：**

（一）服务期限：合同签订之日起一年。

该项目为长期服务项目，合同期限可以延续，每次延续的合同期限不超过12个月，累计合同最长不得超过36个月。合同延续条件：按照采购人的考核方案，采购人每季度对中标人进行考核，全年考核平均分达到90分（含）以上，可续签合同。

（二）付款方式：

1.由医用耗材供应商按照中标人中标服务费标准，以每月的结算金额按月向中标人支付耗材管理服务费(按中标服务费率执行，服务费=结算金额\*中标费率)。若与上级政策相悖，按上级政策执行采购人不予以负责。

2.采购人提供场地及网电接口。装修费用、设备维修费用等其他费用均由中标人承担。

3.服务费结算方式。采购人向试剂耗材供应商直接支付耗材货款，试剂耗材供应商向中标人支付相应服务费用(按不高于中标费率执行)。

（三）质量考核验收标准及违约金

1.验收标准
（1）按照双方正式签订的协议、合同约定及项目实施进度计划安排进行验收。

（2）中标人完成系统的开发、实施、测试、培训工作并上线试运行(对照招标文件系统要求每个功能模块逐一验收确认)，系统互联互通，耗材智能存储设备与系统对接，数据互通，试运行稳定，中心库及二级库场地改造完成，库房改造完后，中心库环境、温湿度、通风系统、分区管理等符合试剂耗材存储及人员办公要求，梳理建立服务管理流程，完成科室医护人员和供应商使用操作培训及耗材试剂基础数据系统维护，可进行阶段性预验收。
 （3）系统阶段性预验收合格后，正式运行无质量问题后进行系统验收。在验收前出现的各类系统问题，中标人应提出解决方案并予以解决，否则项目不予验收，终止合同。
 （4）系统验收时按双方约定的内容进行功能验证，在系统功能及培训达到双方约定的目标及出现的各类问题得以完全解决后，视为系统验收通过。

2.中标人有下述情况之一的，采购单位有权终止合同：

（1）相关硬件设施未按合同规定投入或重要功能未实现，经采购人书面督促整改仍未达标；

（2）合同期内未经采购人书面同意，中标人擅自减少投标文件中承诺投入和人员的；

（3）半年内受到采购人两次责令限期整改的，且无整改措施的；

（4）因中标人的原因，发生重大医疗事故或以上质量事故或社会公共事件，造成严重社会影响的；

（5）由于中标人的主要责任，被媒体曝光造成严重不良社会影响，经查证属实的；

（6）法律法规或采购文件规定的其他终止合同的情形；

（7）考核方案

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 考核指标 | 标准 | 扣分 |
| 1 | 科室有效投诉 | 经耗材管理部门核实，确实为服务商责任的 | 一次扣1分 |
| 2 | 定期及临时抽查中心库盘点准确率 | 准确率达98%以上 | 低于98%的，每低1%扣1分 |
| 3 | 结算数据推送及时性及准确性 | 结算日+3天 | 每超过1天扣2分 |
| 4 | 设施设备维护保养及时性 | 按故障级别的响应与修复时间计+2天 | 每延迟1天扣1分 |
| 5 | 供应商和配送商有效投诉 | 经耗材管理部门核实，确实为服务商责任的 | 一次扣1分 |
| 7 | 基础数据管理 | 合同证照维护准确率达98%以上 | 低于98%的，每低1%扣1分 |
| 8 | 仓库管理 | 符合法规管理要求 | 如不能满足要求每次扣5分 |
| 9 | 资料完整性及证照更新及时率 | 超过7天未更新 | 每延迟1天扣1分 |
| 10 | 中心库备货及时性 | 中心库库存下限品种备货计划下达率95%以上（非常备类品种除外） | 低于95%的，每低2%扣1分，若因备货原因，影响手术正常开展，出现1次，直接扣2分。 |
| 11 | 配合度 | 配合医院的项目，如仓库环境卫生、SPD员工遵守医院规章制度情况、耗材供应目录执行、调价执行、业务流程变更、系统升级、系统对接、疫情防控等 | 不配合的或配合不到位的，经双方确认后一次扣10分。 |

3.如合同执行期间与国家医改新政策或规定不符，则经双方协商一致后做相应的调整或合同终止，本合同终止后双方尚未履行完毕的权利义务不再履行，双方互不追究责任；且合同终止之日，若医院收回自行运营管理，中标人应根据国家相关法规要求移交医用耗材供应链管理系统(含智能化设施设备和为本项目开发的信息系统源代码)等给采购人。

4.一级库设定耗材库存下限，如库存数量低于库存下限，承诺应急医用物资4小时内送到；特殊加急医用物资2小时内送到；一般医用物资配送不超过24小时，最长不超过48小时送到。

5.投标人具有合法使用的医用耗材精细化管理软件系统，并确保实现持续升级，提供医用耗材供应链管理系统著作权等可以证明投标人合法使用及持续升级的证明材料。

★6.合同有效期内，由中标人安排专门的维护团队负责硬件和软件系统的维护、保养和系统升级，费用由中标人承担。合作期满后，若不再续签合作合同，采购人仍可继续使用本项目投入的设备设施及其软件系统12个月；中标人负责设备及软件系统维护、保养等服务。

7.合作期间，若中标人投入的设备出现损坏、故障情况，中标人须及时响应,在接到故障申告后须在20分钟内做出响应,同时在收到采购人通知后的4小时内派出专业人员到现场进行维修。采购人的故障申报及维修通知在耗材供应链物流延伸信息管理平台发给中标人,经中标人确认后视为送达。若设备一般故障，且对配送服务不造成较大影响的,中标人须在24小时内完成修复；如有紧急故障，中标人工作人员在得到通知后30分钟内提供在线支持，4小时内应当到达医院，排除故障；若设备出现重大故障, 中标人应该在初步检测后向采购人汇报情况,提出修复方案并采取应急措施,保障采购人医疗工作正常运营。维修后,中标人须向采购人提交维修报告包括故障原因、使用建议等；中标人未及时响应到达现场并排除故障的，采购人有权追究中标人相关责任。

**★**（四）项目进度安排：

在合同签订后90日历天内完成医用耗材智慧服务管理平台项目上线运行，包括B2B、中心库、手术室、介入室、全院重点二级库。180日历天内完成全院二级库升级，实现可实时监控二级库库存情况，每周进行实物盘存，实现自动补货功能。要求投标人书面提交详细的实施方案和进度计划及保证措施，如不能按期完成，应书面说明原因；若延期超两个月，则采购人有权解除合同。

（五）培训要求：

投标人书面提交详细的培训计划及保证措施，培训计划符合采购人SPD使用要求，确保试剂耗材供应商和科室人员熟悉SPD系统操作及申领等制度流程，可按采购人的需求，不定期组织安排培训。

（六）售后服务：

 在合同签定后，中标人需根据采购人具体问题提供以下几种形式的技术服务：

（1）现场处理；

（2）培训系统管理员和耗材试剂供应商；

（3）电话咨询；

（4）远程在线诊断和故障排除；

（5）重大技术问题现场处理；

（6）中标人定期检查系统运维情况，进行异地数据备份和系统配置，提供智能设备及信息系统运维报告；

（7）中标人向采购人提供月度报表(报表内容含耗材申领、出库、采购、使用、医用耗材不良事件、配送商履约服务及其他各维度的统计分析等)。

★（七）报价要求：0＜服务费率≤2%（采用百分比报价，如有属于政府集中带量采购试剂耗材按政策要求不得收取服务费）。服务管理费按照结算耗材费用的中标服务费率支付。投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；评标时，评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品及服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

本项目的投标报价为投标人计划收取的服务费标准，中标人的收费标准在合同期内不得变更。

1.投标供应商应当根据本企业的成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标。

2.投标供应商的报价，应当是本项目采购范围和采购文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复。

3.投标供应商不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标供应商在报价时，应充分考虑报价的风险。