|  |
| --- |
| **一、总体概述及要求**  1、本服务项目：是指医学检验科在用的威立雅ELGA中央纯水系统（型号：CENTRA,数量：4台）三年维修保养服务。维保的项目为全保服务，包含滤芯纯化柱等耗材更换、整机配件主板传感器阀门维修更换、日常维修保养人工、年度校准、水质检测等整机维保服务。服务期以合同约定为准。  ★2、若本服务项目含多台设备，请在投标时对每台设备分别做分项报价。 |
| **二、维护服务对象基本情况**  1、服务项目设备：检验科四台威立雅ELGA中央纯水系统（型号：CENTRA）。  2、设备使用情况：正常使用。  3、服务意义：为应对该设备的损坏风险，及时修复故障，提高使用率，购买三年维修保养服务。 |
| **三、服务人员与服务时间**  1、投标人应设有固定人员提供服务， (提供服务人员清单或承诺函并标注在投标文件中)。  ▲2、要求投标人至少指定2名持有厂家或相关能力培训合格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，并标注在投标文件中）  3、电话响应：每天24小时，按照全年365个日历日的电话支持服务；现场服务时间：按照全年365个日历日，每日08:00-17:30现场服务。  4、如遇服务时间外的紧急加班服务，人员的紧急加班服务费用包含在投标报价中。 |
| 四、维护服务内容包括：  本服务项目投标人应提供包括但不限于以下服务：  ▲1、维保服务期内，服务内容包含对设备进行维修，保养和更换备件 /配件（包括但不限于紫外灯、离子纯化柱、连续电流脱盐模块、反渗透柱、超滤柱、颗粒过滤芯、活性炭过滤芯、软化器、水箱空气过滤器、系统消毒、电控板、阀门、管道接头、泵、传感器）/温度及电导率校准/定期水质检测，中标人承担备件/配件/校准/检测、劳务和差旅等费用，费用包含在投标报价中，采购人不再支付除合同款外的其他费用。  2、服务设备常规一年12次保养及预防性维护，包括设备的安全检查、除尘保养、水质检测及运行状态检查、定期更换设备易损部件、每月进行第三方检测微生物指标及提供符合要求的报告、每年进行第三方检测总有机碳指标及提供符合要求的报告等；中标人到采购人现场进行设备校准，每台设备每年1次在线电阻率传感器及温度传感器校准，每台设备每年共计1次；每年一次手持式在线电导率仪校准，以上服务中标人应按采购人要求提交保养报告。中标人应提供培训服务，且培训服务费用包含在投标报价中，不另外收取。  3当所保设备出现故障时，中标人收到采购人的报修通知后应及时派工程师进行指导或赴现场维修，如无法及时维修，中标人应及时通知采购人，中标人有义务优先提供合理的方案，保证采购人权益不受损失，保证业务正常开展，并保证尽快修复，同时中标人无法解决故障的情况下，采购人有权另行聘请第三方予以解决，以上所发生的费用由中标人承担。  4每年度服务结束后中标人应提交年度服务报告，包括但不限于维修情况、服务总结、设备运行情况分析、设备存在问题、建议及后续整改措施等。  5维保信息记录完整，要求每次维保服务有工单，每台设备有状态标识及现场维保记录，每次服务可溯源。（提供投标人自有设计的服务工单、状态标识相关模板并标注在投标文件中）  6服务期内采购人享有中标人提供的系统安全使用必需的软硬件安装升级服务，相关费用包含在投标报价中。 |
| **▲五、标准响应时间**  1、响应时间为30分钟内电话处理。  2、现场响应时间：8个小时内。如设备故障严重，无法在24小时内修复，中标人有义务提供解决方案，并保证在3个日历日内使设备恢复正常运行；如在3个日历日内无法使设备恢复正常运行，中标人有义务优先提供可行解决方案，保证采购人权益不受损失，并保证尽快修复，同时采购人有权另行聘请第三方予以解决，以上所发生的费用由中标人承担。若中标人在采购人报修后1个日历日不能提供有效服务的，则每延迟1个日历日，中标人应按照合同3个日历日的维保费用向采购人支付违约金，造成采购人损失的，中标人应承担全部赔偿责任。 |
| 六、考核制度  1、属于“服务内容”范围内的工作，维修服务单均要使用科室人员签名确认。  ▲2. 保证开机率：在服务时间内（开机率按每天24小时，全年365个日历日计算），对所保设备开机率承诺保证≥95 %，即正常开机≥346.75 个日历日，停机不超过18.25个日历日。  3、服务有效期内，双方按付款周期做相应的服务质量考核，服务质量考核标准见合同附件2。综合平均分评分低于【90】分的为不及格，评价不及格的，应在采购人要求的期限内完成有效整改，并向采购人提交整改报告。如中标人未在限期内完成有效整改，将被视为严重违约，采购人有权单方解除合同，同时中标人需按合同总金额的10%向采购人支付违约金，并对采购人遭受的损失进行赔偿。 |
| **七、技术咨询及培训服务：**服务期内，中标人应提供设备使用咨询及必要的现场培训服务，相关费用包含在投标报价中。 |
| **八、指定联系人、联系方式：**中标人指定专人负责本项目的维护及联系工作，如更换联系人，应提前告知，并经采购人书面同意。（投标文件中提供指定联系人名单及联系方式，并标注在投标文件中）。 |
| **▲九、**投标人在投标文件中提供本项目维保设备生产制造厂家关于维保售后服务的授权或技术合作协议,或提供核心配件的正规渠道采购记录扫描件。同时提供本项目服务设备同品牌型号的维保服务记录（如有）并标注在投标文件中 |
| **▲十、**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。（投标文件中提供承诺函并标注在投标文件中） |
| **十一、**投标人在投标文件中需提供服务管理方案，包括但不限于总体模式、服务工具、设施、材料、措施、质量指标、维修应急预案及安全措施、对突发重大事件的响应措施等。 |
| **十二、所需的维保设备具体清单如下:**   |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **名称** | **品牌** | **型号** | **数量** | **已使用年限** | | 中央纯水系统 | 威立雅EGLA | CENTRA 500 | 2台 | 11年 | | 中央纯水系统 | 威立雅EGLA | CENTRA 400 | 1台 | 3年 | | 中央纯水系统 | 威立雅EGLA | CENTRA R120 | 1台 | 7年 | |