超速离心机 Beckman Coulter Optima XE-100 **维保服务要求**

**一、总体概述及要求**

1 、本服务项目是指医院 Beckman Coulter品牌的超速离心机三年保修服务，维保的项 目为全保服务，包含免除所有服务费和硬件更换等服务。服务期以合同约定为准。

**二、维护服务对象基本情况**

1、服务项目设备：超速离心机Beckman Coulter Optima XE-100

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，购买三年保修服务。

**三、服务人员与服务时间**

1、要求投标人在项目所在地有固定人员提供服务(提供服务人员清单及证书)。

▲2、要求投标人至少指定1名工程师负责本项目，并持有厂家或相关能力培训合格的服务 证明。(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)。

3、电话响应：每天24小时，全年365天；现场服务时间：每天上午8:00到下午5:30,法 定工作日。

4、如遇服务时间外的紧急加班服务，不另收取费用。

**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、维保期内，设备进行维修，保养和更换配件，承担配件、劳务和差旅等费用，不再收 取除合同款外的其他费用(不包括人为损坏及转子维修)。

2、服务设备常规一年一次保养及预防性维护，包括设备的安全检查、除尘保养及运行状态 检查、定期更换设备易损部件等；以上服务中标人应按采购人要求提交保养报告。如甲方有 需要，中标人可提供免费培训服务。

3、中标人应在项目所在地建有常用备件库，为所保设备保证备件的存储并优先提供备件的 发货及维修更换(提供备件库的租赁合同或产权证明及备件清单)。

4、当所保设备出现故障时，中标人收到招标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，中标人应及时通知甲方，可提供备用机保证业务正常开展。

6、每年度服务结束后应提交年度服务报告，包括维修情况、服务总结、设备运行情况分析、 设备存在问题及建议及后续整改措施等。

7、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)

8、维保期内，设备日常维护、保养所需真空脂和密封圈等常规耗材，由中标人免费提供。

**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：48个小时内。如设备故障严重，无法在48小时内修复，中标人有义务 提供解决方案，并保证在3个自然日内使设备恢复正常运行。

**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(每天24小时，全年365个自然日),对所保设备开机率 承诺保证达到82.2%,即正常开机达到300个自然日，停机不超过65个自然日。当开机 率低于82.2 %,每降低1%,维保期顺延6个自然日。

七、技术咨询及培训服务：服务期内，投标人应提供设备使用咨询及必要的现场培训服务。

八、指定联系人、联系方式：指定联系人、联系方式；投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。(投标文件中提供指定联系人名单及联系方式)。

▲九 、投标人在投标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，或 提供核心配件的正规渠道采购记录。

▲十、投标人在国内具备同品牌同类设备保修项目经验。

**所需的服务含有相关设备的配置清单如下：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **名称** | **品牌** | **型号** | **数量** | **使用年限** |
| **超速离心机** | **Beckman** **Coulter** | **Optima** **XE-100** | **1** | **3** |