

用户需求书

一、项目概况

项目名称:精密空调(3 年)项目

用户单位: 中山市小榄人民医院

数量: 2 台

二、项目基本要求

1. 维护服务期限: 自合同签订之日起三年;
2. 服务商须对本项目全部内容进行整体投标, 任何只对其中一部分内容进行投标的都将视为无效投标, 也不得以任何方式转包或分包本项目;
3. ★日常适应性维保服务(提供 7*24*2 小时级别服务, 7*24*2 是指每周 7 天, 每天 24 小时, 电话响应, 包含法定节假日, 如需要维保方工程师到现场的在接到我院电话通知后 2 小时内到达故障设备现场);
4. ★在维保期内根据投标人要求, 须提供服务器工程师 7*24*2 小时的维保服务。对于以上服务条款的内容, 服务商需提供工程师到现场或通过远程的方式执行维保服务;电话响应时效为 15 分钟内, 若通过电话不能解决问题的, 在 2 小时内安排维保工程师达用户现场;
5. ★服务方式全包所有维护配件, 配件需保证全新, 服务商能提供具有比较成熟的备件库, 服务商需提供项目实施地备件库(提供备件库仓的照片及房屋租赁合同或房屋产权证明)。服务商的备件响应从备件库到现场, 交通时间需在 1.5 小时内到达, 服务商的备件库所在地内的交通(陆运, 以百度地图截图为准), 提供相关证明资料。
6. ★本项目服务商服务团队在合同签订三天内必须确定服务团队人员, 并向投标人提交团队人员名单及团队人员的劳动合同, 服务人员必须为服务商公司员工(需提供以上人员近 5 个月内任意一个月政府社保部门出具的社保证明复印件并加盖公章)。团队名单一经确认, 项目服务期内不得随意变更, 如需对团队名单进行调整, 必须向投标人提交书面变更申请并征得投标同意。服务商团队与投标人网络维护负责人员组建项目工作群, 服务商工程师 24 小时在线待命, 随时响应投标人的技术需求。
7. 在维保周期内, 维护设备出现故障影响正常运转时, 服务商应在接到投标人

维修请求 12 小时内，带足维修配件赶到现场进行维修，且在 24 小时内恢复正常运行或提供解决处理方法。

8. ★服务商必须有相关维护项目的案例，在 5 年内同类本项目 IT 机房的精密空调维护项目不少于 3 个，需提供相关案例的合同等证明文件；
9. ★服务商上门服务技术人员需有 5 年以上空调维护工作经验，需提供维保方在职社保证明资料；同时上门服务技术人员必需具有制冷与空调作业特种作业操作证、电工作业特种作业操作证(需提供有效证件证明资料)；服务技术人员不少于 3 名；
10. ★服务商须为院方每年提供 4 次定期的设备性巡检维护服务；
11. ★服务商在接管维护一周内提供设备清单中 1 号精密设备的全新原厂室外散热风机配件及更换；

三、项目服务需求说明及维保清单

1、精密空调服务级别：

(1)、服务目标：在约定的服务时间内修复设备硬件故障，降低硬件问题对客户业务运作的影响；

(2)、服务概述：快捷工程师将在合同约定的服务时间内(SLA)与客户密切合作，共同解决问题。快捷工程师将首先通过网络、电话等方式进行远程诊断，并为问题的排除提供帮助，对于不能远程诊断、解决的硬件问题时，快捷工程师将在合同约定的时间到达现场，为问题的诊断及排除提供技术支持；对于判定需要通过更换备件解决的问题，将负责在合同约定时间完成备件的送达及更换，确保快捷提供支持的硬件设备恢复正常运行；

(3) 维保期内更换配件不再另外收取费用。

2、服务级别(SLA)指标定义：

(1) 服务热线响应时间：在合同约定的服务时间范围内，从投标人通过热线提出服务请求到服务坐席人员记录并确认投标人服务请求所用的时间；

(2) 工程师到场时间：从投标人通过热线提出服务请求开始，到服务工程师到达客户现场所用时间；

(3) 故障解决时间：从投标人通过热线提出服务请求开始，到故障解决完毕所使用的时间。

3、维保清单

数量：共 2 台

设备清单：

序号	名称	型号	设备序列号	购买日期	服务级别
1 号	精密空调系统	DencoU28A	CD-T-796	2007 年 6 月 30	维保服务 7*24*2
2 号	精密空调系统	(Citec) D21AH	TFTSA0149/ 07	2008 年 4 月 30	维保服务 7*24*2

四、投标报价要求

- 1、投标报价为到投标人的交货价；
- 2、投标报价为含税价。

五、服务供应商维保要求

1. ★本次维保项目需配备一名专职的项目经理，同时需具有“电气工程类或计算机类”的专业大专以上学历资质（需提供学历证书扫描件以及学信网查询结果，及近 5 个月内任意一个月政府社保部门出具的社保证明材料），在维保周期内为投标人提供专业的项目管理及资源调度服务；
2. 维保期内提供远程问题诊断和远程访问支持服务；
3. 疑难问题服务升级；
4. 访问维保设备相应的技术资源服务；
5. 服务商能提供完善的服务质量控制制度，保证具有良好的服务理念和服务管理方法措施，服务流程设计合理、有针对性，服务管理体系完善。能确保持续提供高质量的服务；
6. 供应商能提供相关增值服务，有利于更好地全面保障投标人维保设备的稳定运行。

六、维修服务地点、时间和人员要求

- 1、★维修服务地点：中山市小榄人民医院；
- 2、★维保服务周期：自合同签订之日起三年； 采取 1+1+1 的方式。即先

签订一年合同，如投标人对服务商的服务满意且考核合格，在第一年合同期满后，经投标人同意，本项目服务期限自动延期一年，如此类推至第三年。如投标人对服务商所提供的服务不满意(即连续两个月考核结果低于 75 分的)，投标人有权单方终止合同；

3、服务商必须安排具备机房空调制冷技能资历的技术人员为采购方提供相关维保服务；

七、付款方式

本合同的每笔款项以人民币转账方式支付，中标服务商凭：

- 1、合同；
- 2、中标服务商开具的正式发票；
- 3、具体付款方式：实行先服务后付款，合同总额分 12 期支付，每服务满 3 个月结算一次，若质量考核合格，投标人须提供相应金额（即前十一期每期支付合同总金额的 8.33%，最后一期支付合同总金额的 8.37%）的发票，投标人收到服务商发票并审核无误后，一个月内支付该笔款项，如此类推，直到服务期满。
- 4、每服务满三个月，由投标人的科室负责人等组成考核管理小组进行质量考核（详见附件《质量考核表》），服务商根据考核结果提供相应金额的普通发票，投标人收到发票并审核无误后，投标人支付该笔款项。

八、违约责任

- 1、服务商所提供的服务不符合合同规定的，投标人有权要求成交服务商对服务进行改进，规定时间内改进结果无法得到投标人满意时，成交服务商向采购人支付服务费总值百分之五的违约金。
- 2、成交服务商逾期提供服务的，每逾期一天，成交服务商向投标人偿付逾期提供服务部分费用总额千分之五的滞纳金，累计滞纳金总额不超过逾期提供的服务部分费用总额的百分之五。逾期提供服务超过十天，投标人有权终止合同。

附件：《质量考核表》

中山市小榄人民医院信息科对外委托服务质量考核表

服务项目名称 (内容)		项目服务周期	
服务供应商名称		供应商项目经理	
服务供应商地址		联系电话	
主要服务内容			
本次考核周期			

对服务供应商提供的服务评价

供应商提供的服务是否满足服务合同要求：（满分 50）	考核分值：
供应商工程师是否准时到达现场：（满分 10）	考核分值：
对供应商工程师服务态度的满意度为：（满分 10）	考核分值：
对供应商工程师工作能力的满意度为：（满分 15）	考核分值：
对供应商提供本合同要求的服务的总体满意度为：（满分 15）	考核分值：
	总分值合计：

其他意见或建议：

双方签名确认

小榄医院管理人员：

供应商项目经理：

日 期：

日 期：

说明：考核分数≥80 分，视为合格，不予以扣减；考核总分低于 80 分，每低一分扣减当期服务费用 500 元（如考核分数为 75，则扣 2500 元）；考核分数<70 分的，采购人有权终止合同。