用户需求书

1. 项目概况
2. 项目名称：广东省生态环境厅机关办公设备维护保养服务
3. 服务地点：广州市天河区龙口西路213号
4. 维保服务范围：下表所列文印设备共48台。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型 号** | **购买日期** | **数 量** | **备 注** |
| 1 | 复印机 | 立思辰AGA9540cdn | 2021-4-14 | 24 |  |
| 2 | 复印机 | 理光MPC2504exSP | 2018-4-25 | 1 |  |
| 3 | 复印机 | 理光MP3053 | 2014-11-04 | 1 |  |
| 4 | 复印机 | 理光MPC3004 | 2017-12-14 | 1 |  |
| 5 | 复印机 | 理光MP3555SP | 2017-06-08 | 1 |  |
| 6 | 复印机 | 理光MPC3003SP | 2014-07-29 | 1 |  |
| 7 | 复印机 | 理光MP2852SP | 2013-08-21 | 1 |  |
| 8 | 复印机 | 理光MPC3004 | 2017-12-14 | 1 |  |
| 9 | 复印机 | 理光MPC3003SP | 2015-06-29 | 1 |  |
| 10 | 复印机 | 理光MP3554SP | 2015-05-22 | 1 |  |
| 11 | 复印机 | 理光DD5450C | 2018-04-25 | 1 |  |
| 12 | 复印机 | 理光IMC6000 | 2019-10-28 | 1 |  |
| 13 | 复印机 | 柯美C308 | 2018-08-20 | 3 |  |
| 14 | 复印机 | 柯美C458 | 2017-11-07 | 1 |  |
| 15 | 复印机 | 佳能IRC3530 | 2019-07-11 | 1 |  |
| 16 | 复印机 | 佳能IR8505 | 2019-11-08 | 1 |  |
| 17 | 彩色激光打印机 | 惠普M475DN | 2013-03-22 | 1 | 保密机 |
| 18 | 扫描仪 | 佳能DR-M140 | 2014-11-21 | 1 | 保密机 |
| 19 | 复印机 | 佳能IRC3530 | 2019-07-11 | 1 | 保密机 |
| 20 | 激光打印机 | 惠普LaserJet Pro M403d | 2018-04-25 | 1 | 保密机 |
| 21 | 复印机 | 理光MP2500 | 2010-08-04 | 1 | 保密机 |
| 22 | 复印机 | MP4055SP | 2018-04-25 | 1 | 保密机 |
| 23 | 激光打印机 | 兄弟HL-3150CDN | 2015-08-24 | 1 | 保密机 |

二、服务内容

为了保证服务质量，成交供应商需成立专项服务小组，为采购人提供下列所列服务项目:

1、确保服务范围内的设备正常运作，及时排除故障。为服务范围内的设备提供一切机器运作所需的碳粉、硒鼓、载体、感光鼓/带、彩色墨粉(仅适用于可生产彩色印量的合适器材)等零配件及耗材，并负责上门更换。所更换的配件须为原厂配件且不低于原有的配置。

2、为服务范围内的设备提供定期保养、巡检服务，包括对设备进行除尘，线路整理、硬件设备检测、更换带故障运行设备等。

3、不限次数为服务范围内的设备正常运转提供软件方面的服务咨询(包括软件诊断和修复)。

4、以上服务产生的费用由响应供应商在报价时综合考虑，根据设备实际印张数量进行结算。

三、服务方式

1、故障报修：成交供应商须提供全年24小时服务支持电话，采购单位通过拨打服务支持电话报修故障设备，成交供应商接报后应立即指派服务工程师上门为采购人提供现场服务。调试、维修设备，解决设备故障。

2、上门服务内容：使报修设备恢复正常运行，并能达到质量要求。包括但不限于：更换耗材、故障排除、配件更换、软件诊断和修复及定期保养巡检等服务。

3、现场服务响应时间：接到报修电话后应在30分钟内响应，报修后2小时内，服务人员应到达采购人的故障设备所在地。(说明：如遇紧急情况发生，成交供应商需按采购人规定时间内尽快提供现场服务。)

4、定期巡检保养服务：每月安排服务人员不少于一次设备定期检查及保养服务，包括设备清洁、吸尘服务，确保设备正常无故障运行。

四、服务要求

1、成交供应商应按采购文件要求提供不低于设备生产厂家的服务标准，确保设备在服务期内正常运行。

2、成交供应商应为每台数码文印设备建立设备维保档案，在每次更换耗材、零配件、升级软件前应先向采购人说明情况，对于相同型号设备之间零件的互换、调整，必须事先征得采购人的同意。每次维护完成后进行记录，并由采购人签名确认。

3、每季度向采购人书面汇报维保设备的状况，并提出合适的建议。

4、设备发生故障无需更换硬件的，应在一天内维修好，需更换硬件的，应在3天内维修好，重大故障的应在10天内维修好，设备维修期间要为采购人提供替代设备使用，并应同时提交书面报告，说明原因和维修计划。软件故障一天内维修好。

5、保证在维护期限内，所有设备的完好率达到98%以上，设备计划维保及时率100%，急修及时率100%，安全责任事故为0。

6、由于在本项目中“立思辰”品牌设备占多数，响应供应商在报价文件中需提供立思辰复印机原厂家或其分支机构出具的服务授权函。

五、其他要求

1、成交供应商应根据服务情况及要求，配备好足够的认证工程师和服务人员，在服务过程中，不得随意更换服务人员，如确需更换，须征得采购人同意。

2、要求服务工作人员言行规范，注意仪容仪表、公众形象。

3、成交供应商必须保证对维保设备的数据不泄密，如有违反，应承担相应的法律责任。

4、更换下来的零配件交由采购人处理。

六、报价及结算要求

响应供应商需要全面考虑项目内容及要求，按照基本服务费和超印服务费进行报价：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 设备型号 | 数量 | 基本服务费 元/月 | 每月免费印张  （彩色/黑白） | 每张超出单价  （彩色/黑白） |
| 立思辰、理光、佳能、惠普等。 | 48 |  |  |  |
| 备注：基本服务费包含了上述所列设备的维修、耗材更换、日常检查维护等费用。 | | | | |

七、服务费用支付

1、按实际印量支付费用，每季度进行结算。采购人于下季度第一个月的10日前向成交供应商支付上一季度的服务费用。

2、每笔款项支付时，成交供应商同时向采购人提供发票。