服务需求

一、保修服务项目内容：

1.设备名称：CT模拟定位机

2.服务年限：1年

3.维修合同服务类别：全保

4.服务地点：医院指定地点/中国医学科学院肿瘤医院

二、投标参数要求：

1.投标人服务能力要求：

1.1投标人在中国境内设有稳定的常住服务机构。

1.2投标人服务团队要求

1.2.1投标人在采购人所在地常驻投标产品服务工程师≥5名

1.2.2投标人的工程技术人员须具有设备原厂认证的有效的医疗设备服务资质证（具备可以维修机型列表），在采购人所在地须有设备原厂认证服务资质的工程服务人员≥5名，提供相应清单和原厂认证服务资质文件。

1.3投标人可以合法取得有效的维保设备所需的原厂维修技术，零备件，保养工具的证明文件。

1.4投标人必须保证设备开机率≥95%（按每年365天计算）。

1.5投标人须具备保养、远程服务服务能力，且提供相应证明。

1.6投标人必须具备客户服务专线电话服务系统。电话中心每年365天开通，并有专人接听，每天开通服务时间不少于12小时（周一到周日，8:00AM--8:00PM)。提供相应清单和证明文件。

1.7投标人提供的零备件须是合法渠道，且是经过原厂认证的合格备件，提供相应清单和证明文件，备件及时到达用户现场。

1.8投标人提供在中国境内的备件库仓库面积、库存零件价值的相应清单证明文件。

1.9投标人必需能合法获得使用在有效期内的原厂高级故障诊断软件诊断维修钥匙(Service Key)。

1.10投标人须有合法权限访问所维修保修保养设备的原厂全球维修经验数据库《Offline knowledge》，提供有效的访问用户名。

1.11投标人必需能合法并及时获取并提供全套完整的原厂系统软硬件改进措施即FMI。

2.维保服务具体要求：

2.1定期保养：须在一年内提供≥4次定期维护。每次维护保养完成后，须向招标人提供维护保养报告。保养的次数、内容和频率需要满足设备厂家的要求，并提供详细的保养内容。

2.2定期的维护保养服务包括：设备的安全检查、影像质量检查、安全升级、设备除尘保养、运行状态检查等。

2.3维保服务期内，投标人提供任何由于机器正常使用引起的故障及损坏（除人为因素损坏外）的免费维修，含设备所配线圈、磁体、制冷系统等故障及损坏的备件免费更新。

2.4维修使用配件应为原厂测试合格原件，不能进行线路板级维修更换，需要提供原厂出库单。

2.5服务响应时间：设备发生故障时，投标人须在≤4小时内响应，提供电话、网络等技术支持。如以上技术支持无法解决设备故障，投标人须在≤48小时内到达设备使用现场进行维修，排除故障。

2.6维保范围：无限工时、备件、保证开机率95%、安全检查、质量保证、安全升级、服务热线、远程服务、预防性保养四次/每年、预防性保养耗材，涉及到第三方产品的维修和设备移机除外。（维保范围包括CT模拟机整机、治疗床、控制系统、制冷系统、LAP定位激光灯系统、室内监控系统及系统软件。）