**飞利浦射线装置技术保养服务需求**

**一、服务范围及内容**

**1.服务期限：1年；**

**2.保修范围：**

（1）一年定期4次保养+整机不限次叫修服务；

（2）确诊故障原因；

（3）安全检查；

（4）质量保证；

（5）24小时\*365天热线支持；

（6）远程服务；

注：不包含所有的备件更换。

**二、设备维保服务要求**

**1.报修方式：**具备400客户服务专线,24小时\*365天开通，并有专人接听。享有产品专员24小时1对1服务。

**2.维修响应时间：**接到医院报修电话之时起，资深工程师立即响应。紧急故障若电话交流无法解决，则在接获报修电话后工程师12小时内到达现场，直到设备恢复正常。

▲**3.定期维护保养：**提供一年至少4次保养，并提供保养报告单。

维护保养服务包括：系统检测、附件检查、保护接地测试，安全系统检查、功能测式、电气环境检测以及非紧急性质的补救性服务，保养完成后确保设备能达到制造商的运行状态要求；保养结束后，在保养报告最后做保养工作总结，告知使用科室，使用过程需要注意事项。并提供维护保养报告供院方负责设备的相关人员进行签名确认，并双方留档。保养中需更换的所有配件、损耗品由维保公司承担。

▲4.**备件维修保障：**需确保维修的零备件是与原设备型号一致的原厂备件，安装完毕后达到厂家公司设备运行标准。

▲**5.备件响应时间：**需确保国内仓库备件48小时内到达现场，特殊情况双方协商解决。

**6.故障维修保障：**保修期内，如果设备遇到故障，而维保公司维修解决不了的，院方有权请其它第三方或者厂家来维修，所产生的所有费用由维保公司支付。

**7.维修记录跟踪及资料建档要求：**提供全年维修、维保总结报告包括：维修记录、详细的保养记录，并列出需更换的所有配件、损耗品的清单及价格。

▲**8.开机率：**因设备故障导致开机率达不到95％即347天以上，保修期按1：2顺延（即按天算、开机日每降低1天、保修期顺延2天）。

**9、远程连接**：投标人具备设备信息系统可实现远程管理，基础信息实时监控、微信检测、手机报修效益分析等功能，该功能相关软件免费为我方安装及升级换代，提供相关案例。

**10、应急措施**：当发生突发事件时，投标供应商人员应及时到达现场,服从医院统一指挥，提供技术保障支持。

注：以上参数须提供承诺函。