

# 服务要求及服务标准

## 一、维保服务清单及内容

序号	设备型号	数量	服务内容
1	Artis zee III ceiling DSA 设备	1 台	包含：球管、平板探测器、病床等整机维修及零备件更换。 不包括：第三方外围设备
2	Artis zeego DSA 设备	1 台	
3	System syngo X-WP VB13 (DSA 工作站)	1 台	包含：整机维修及零备件更换。 不包含：球管、及第三方外围设备
4	AXIOM Aristos VX Plus (单板 DR)	1 台	
5	AXIOM Luminos DRF (数字胃肠机)	1 台	
6	SIREMOBIL Compact L (小 C 臂机)	1 台	
7	Arcadis Orbic Gen2 (三维 C 臂机)	1 台	
8	Syngo MM Workplace (CT 工作站)	1 台	
9	AX Application Software SYS (DSA 工作站)	1 台	

### 注：

1. 本项目维保范围不包括机房空调、电生理工作站、激光相机、高压注射器、稳压电源、UPS、外配打印机、视频设备等第三方外围设备。

2. 供应商须针对本项目设备性质，提供相应级别有质量的维保服务。

## 二、服务要求

1. 报修方式：供应商应具备 400 或 800 客户服务专线，24 小时\*365 天有专人接听。

2. 响应时间：接到医院报修电话后，资深工程师应在 2 小时内电话响应。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须在 24 小时内到达现场。

3. 开机率保障：开机率确保达到 95%，按全年 365 天计算(即全年停机时间不能超过 18.5 天)；停机时间每超一天，保修期顺延两个日历日。

4. 备件响应时间：需要更换零备件时，国内仓库备件 72 小时内到达现场，特殊情况双方协商解决。

5. 更换的零备件须为原厂同型号零备件，安装完毕后达到原厂设备运行标准，

确保所更换的备件不会给设备带来任何伤害。

#### 6. 系统保养：

(1) 对保修设备及相关配套设备作出日常保养计划，定期进行保养、维护，并做好记录。

(2) 对医院工程技术人员进行培训，以便及时处理简单故障保证设备正常使用。

(3) 保修设备维护保养服务做好记录（设备清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气的检查，根据客户要求对设备的数据进行备份。根据用户要求的时间段，进行保养工作）。

(4) 年检时，成交供应商负责机器调试到最佳状态，保证全部检测指标达国家标准，保证该设备能通过相关专业检测，并提供当年的系统状态报告。

(5) 保修期内提供不限次数现场维修，免费更换所含备件。

(6) 所保设备提供系统及配套设备的相关软件、数字备份，并建立档案。

7. 定期保养：提供一年 4 次的高级保养，并提供保养报告单；定期的维护保养服务包括：设备的安全检查、影像质量检查、设备清洁保养、性能测试及校准、运行状态检查等。

8. 成交供应商不得整体或部分将本项目的维保工作转包给其他公司，一经查实将与成交供应商解除合同，且成交供应商需赔偿由此引起的一切经济损失。

9. 安全责任：成交供应商在设备维保服务过程中，由于成交供应商的原因所造成的自身员工或者第三方人员人身损伤、伤亡的，由成交供应商承担全部责任。