静配中心自动化设备维保服务需求

## 一、项目概况

1、本次项目是为厦门市第三医院（采购人）的静配中心摆药设备采购一家维修保养服务商，报价人应承诺按照国家、行业标准规定，出具一项完善、合理和可行的维保服务方案，方案中应体现针对本项目的设备进行系统、全面维保所必须的具体措施，人员配置，质量保证、时间安排等内容，以使设备高效、正常运作，确保设备达到采购单位实际使用要求。

## 二、技术和服务要求

（一）服务范围

a) 每两个月对所有设备例行维护保养一次。

b) 设备出现故障，免费提供零备件及现场维修服务

c) 免费系统软件升级。

（二）服务要求  
1 .维保期内：  
 1.1 根据设备说明书的要求以及相关法律法规规范要求出具保养计划，最少两个月进行一次保养，开始前五个工作日正式通知医院保养时间。每次保养完成后出具详细的保养记录单并需双方签字确定。   
 1.2 24-7-365天资深工程师电话技术支持。   
 1.3.产品手册规定的设备电气校准测试或进行必要的设备安全检查。   
 1.4.定期保养包括机器清洁、性能测试及校准、必要的机械或电气的检查、非紧急性质的补救性维护和确保系统能按照制造商的产品规格运行的其他维护。

2.、维保形式：

（1）日常维护服务：对设备进行日常的维护，指派专业工程师对设备进行维护，填写设备维护手册，实时监控设备的运行状况，确保设备准确无误的运行。   
 （2）定期保养服务：根据设备说明书的要求以及相关法律法规规范要求出具保养计划，最少两个月进行一次保养

（3）紧急事件响应：在接到报修电话后派遣工程师前往维护有关设备。工程师2小时响应24小时到达现场。

3、质量保障：

（1）对维保服务人员进行专业培训，确保维护工程师具备必要的技能和知识。

（2）维保期限内，详细记录每次维修的详细信息，包括维修时间、维修人员、使用的零部件、维修结果等，以便于追踪和评估。

(3)提供技术支持和咨询服务，帮助科室更好地使用和维护设备。

4、配件保障：报价人须保证具备充足的配件供应能力。报价人所提供的零配件具有规范的进货渠道，所有零配件为全新配件，保证更换的备件为原设备零配件同一生产厂家和同一型号规格的符合原厂出厂标准的全新原装零配件。且维保期内备件供应100%保障。

5、响应保障：为提供快速响应服务，供应商应在福建地区设立常驻服务机构（或承诺成交后在福建地区设立驻点服务机构），并承诺提供每周 7\*24 小时服务支持，当设备出现故障时，报价人须在2小时内响应，提供电话技术支持。如电话解决不了设备故障，报价人须在24小时（包括节假日）内派出技术人员到达设备使用现场进行维修，对故障件免费提供备件支持，维修过程中需要更换零配件时，应向医院解释说明并快速调用配件，负责故障件更换直至排除故障，每次维修完成后，成交供应商应向采购人提供书面维修报告一份。

6、开机保障：维保期内设备正常开机率≥97%（按365天/年计，停机时间不超过11天，遇特殊情况最长不能超过20天），开机率低于97%（即停机超过11天）时，每超过1天则保修期往后顺延3天。

7、免费升级：在保修服务期内免费系统软件升级。

8、其他约定：报价人应承诺自行完成本项目，不得进行转包、分包或由组织外散在的无约束保障的人员参与。

9、维保形式：整机保修及人工服务（包括但不限于保养及维修所需的差旅费、工时费用和所有零备件费用），在维保服务期内免费提供所有保修所需备件。