

服务项目质量技术标准表

服务项目名称	对讲呼叫系统维保服务 南格X-E系列整机 保修	限价 (万元)	7.8万元/年
1. 服务的内容和范围			
*1.1 硬件和软件维保	保修包含所有与对讲呼叫系统有关的软件及硬件，包含主机、电源、走廊显示屏、门口分机、床头分机等，合同期内不再收取任何维保费用。		
1.2 使用和维保培训	1、使用培训应满足主要操作医护人员熟练操作设备。 2、安排技术人员就设备的使用、操作、服务、保养等事宜对相关人员进行不少于_1_次的现场技术培训。（也可随时根据甲方的时间要求进行不定期培训）。		
2. 服务标准要求			
•2.1 投标企业资格	维保厂商须具有电子产品设备服务企业资格(即营业执照的经营范围包括电子产品)，并在过去3年内无重大维修事故及法律纠纷发生。提供经年检有效的营业执照。		
•2.2 技术实力	投标人应在北京市内设有长期稳定的服务机构≥2年，配备全职专业维修工程师≥3名，并提供有效期内资质证明文件。		
•2.3 市场实力	投标人应具备同型号设备的维保经验，用户≥3家，并提供书面证明材料。		
2.4 专业工具	供应商须具有经校正的所维修、保养呼叫器设备的专业维修工具、仪器、检测工具等。		
•2.5 备件供应	1、供应商必需保证提供充足的备件，且均为原厂备件。 2、提供常用零配件的单次维修报价明细和保修（用）期。		
2.6 工程师实力	配备专业服务人员不少于2名，且每名维修人员具备3年以上维修经验。		
2.7 工作时效	整套系统维保期内提供365天无假期全天服务。当所保设备出现故障时，供应商按照合同约定时间响应，及时派遣工程师进行电话指导或赴现场维修。		
•2.8 响应时间	24小时全天候服务，得到通知后30分钟内提供解决方案，市内4小时内到达，24小时内解决问题。		
*2.9 保养服务	每季度做一次整套系的保养统及软件更新		
*2.10 风险防控	由于供应商的维修、保养、操作等原因给设备和人员带来伤害，所造成的经济损失和法律责任由投标人全部承担，不可抗力除外。		
•2.11 备件保证	1、所更换的备件必须是经检验合格的零备件，满足设备运行要求，不会给设备带来危害。 2、提供充足的备件，且均为原厂。 3、所更换易损件，如线路板、电源适配器、显示卡等零配件，保修期≥3个月，保修期内如再次故障，应免费维修或更换。		
2.12 服务能力	供应商必需能合法并及时获取并提供全套完整的系统软硬件，以解决相应故障。		
*2.13 保健支持	维保期内，医疗保健任务时，供应商须按照院方指定要求，无偿派遣工程师赴现场保障，确保设备正常运行。		

*3. 验收与考核办法	<p>1、保证设备全年开机率$\geq 95\%$，按一年365天计算，即全年累计停机时间≤ 18天。若超出上述承诺停机天数，超出一天顺延10天保修。</p> <p>2、每次维保任务完成后，维保工程师应及时提供工单复写联留存医工部门，并需使用科室和院方维保工程师的签字确认。</p> <p>3、服务提供商应按年提供维保明细报告，更换的零配件应包含单次维修报价和保修期。</p>
4. 服务续期期限	3年
5. 其他条件及方式等 (较为复杂的可另附)	合同签订生效满半年后支付当年保修费的50%，满一年后支付当年保修费余下的50%，以此类推。
<p>备注：1. 加注“*”的技术指标为关键指标，≥ 1项未达到招标技术参数要求，即做废标处理；</p> <p>2. 加注“●”的技术指标为重要指标；</p> <p>3. 加注“*”、“●”的技术指标均需投标企业提供证明材料。</p>	