PIVAS系统维保服务需求

## 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PIVAS系统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

1、软硬件故障的维修（包含PDA，软硬件故障的维修）和对系统软件的技术支持。

（二）服务要求

1、维保期内，每年1次的现场巡检和维护。

2、维保形式：

（1）日常维护服务：随时应需进行远程维护和问题解决，解答用户在使用中碰到的技术问题。

（2）紧急事件响应：如果软件系统出现问题，通过电话或电子邮件解决，如果不能解决，公司派技术人员进行现场解决，并在修复过程中提供技术咨询、介绍和指导。

3、质量保障：

（1）维保期限内，服务工程师必须为厂家经过培训的具有相关认定的专业工程师服务，服务内容包含对软件正常运行的相关服务，对相关硬件的使用咨询，确保系统处于正常工作状态。

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：7\*24 小时服务支持，当系统出现故障时，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，须在24小时内派技术人员进行现场解决。

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、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。