附件2：

|  |
| --- |
| **维保服务响应调查表** |
| 注意：响应情况分为三种，“不响应”、“响应”和“优于”，请报名公司根据实际情况填写。若填写的是“不响应”和“优于”，必须详细填写“说明”。 |
| **序号** | **服务条款** | **响应情况** | **说明** |
| **1** | **整体要求** |  |  |
| **1.1** | 合同期内，免费维护保修全部数字图像软件、硬件系统，免费更换问题零配件（包含球管、探测器、高压发生器、电脑系统、监视器在内的一切零配件）。 |  |  |
| **1.2** | 保证更换零配件为：1.原厂备件□；2.全新备件□。（全选或单选） |  |  |
| **1.3** | 故障时快速恢复产品运行，并保证更换后机器的性能指标与故障前一致，确保更换后设备正常运行。 |  |  |
| **1.4** | 零配件采购渠道必须符合国家相关法律法规，提供备件进货手续等证明文件。 |  |  |
| **1.5** | 服务方是否设有零备件仓库，是□；否□； 具有零备件仓库 家。最近的零备件仓库在 市。 |  |  |
| **2** | **球管更换** |  |  |
| **2.1** | 更换X 线球管时提供合法性来源证明文件和注册证，球管若为进口产品，还需提供报关单、检验检疫证明等。 |  |  |
| **2.2** | 更换球管后，按照厂家标准进行调校、检测，确认各项技术指标及性能符合要求，并提供调校、检测报告。 |  |  |
| **2.3** | 3 年保修期内若没有更换 X 射线管组件，是否同意免费更换 1 只 全新X 射线管组件。1.免费更换□；2.条件达到某项后免费更换（如扫描超过 秒次）□；3.收费更换（ 万元）□。 |  |  |
| **3** | **开机率** |
| **3.1** | 1、服务方保证开机率：在合同期内保证≥ %的开机率（停机时间少于 %），按全年365天计算，即每年累计停机时间不超过 天。如果此开机率由于供应商的原因未能达到，对于开机率低于 %的每延误一天, 合同服务期限相应无偿的延长 个日历日。 |  |  |
| **4** | **维修响应** |  |  |
| **4.1** | 提供电话支援不受时间限制，是□；否□；电话支援将协助甲方快速解决故障，电话响应时间为 小时内，确定需要现场服务后 小时内到达现场。 |  |  |
| **4.2** | 是否提供紧急维修服务（不分节假日），是□；否□；承诺紧急维修保证 小时内到达现场检修故障。 |  |  |
| **5** | **保养服务** |  |  |
| **5.1** | 服务方每年提供常规预防性保养不少于 次，即 月一次，及时发现设备缺陷，提交相关记录和处理意见，确保设备安全运行。 |  |  |
| **5.2** | 安全检查：按照厂家设备标准及当地规定执行，制定检查计划，进行机械安全检查、电气安全检查并记录检查结果。 |  |  |
| **5.3** | 每次安全检查、预防性保养及专业保养结束后向医院提交详细完整的维护保养报告。每年向医院提交维护保养总结。 |  |  |
| **5.4** | 免费提供预防性保养中需更换的损耗品。 |  |  |
| **5.5** | 保修期内为甲方提供维保设备的全面维护及预防方案。 |  |  |
| **5.6** | 保修期内为甲方提供为维保设备保养的书面记录及具体保养时间。 |  |  |
| **5.7** | 可靠的配置文档备份与恢复服务，建立完整的维修档案 |  |  |
| **5.8** | 系统升级：在保修合同执行期间，如厂家有新的软件版本，服务方免费为医院升级。 |  |  |
| **5.9** | 是否愿意提供设备、设施防止鼠患，或提供方案协助甲方防止鼠患影响设备正常使用。 |  |  |
| **5.10** | 维保是否包含由于老鼠等动物破坏引起的故障。 |  |  |
| **6** | **质量保证** |  |  |
| **6.1** | 按照保养计划进行检测，更换损耗部件，按照厂家标准进行设备调校，确认各项技术指标及性能并记录设备状况以保证设备处于最佳运行状态，保证该设备能通过相关年度专业检测。 |  |  |
| **6.2** | 当设备质量控制检测不符合要求时，是否负责调试至符合要求状态，是□；否□；承诺自告知之日起 天内完成。 |  |  |
| **7** | **知识产权** |  |  |
| **7.1** | 服务方应保证本项目的响应技术、服务或其任何一部分不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其他知识产权而引起的法律和经济纠纷；如因第三方提出其专利权、商标权或其他知识产权的侵权之诉，则一切法律责任由成交供应商承担。 |  |  |
| **7.2** | 项目实施过程中至服务方正式向甲方交付技术文档资料时止，服务方必须采取措施对本项目实施过程中的数据、源代码、技术文档等资料保密，否则，由于服务方过错导致的上述资料泄密的，服务方必须承担一切责任。 |  |  |
| **8** | **合同执行** |  |  |
| **8.1** | 由于相关要求或甲方计划停用该设备时，是否同意提前终止合同，是□；否□；维保费用愿意支付至设备停用当月□当季□该半年□。 |  |  |
| **9** | **技术支持** |  |  |
| **9.1** | 服务方有计划免费对甲方的相关人员进行使用培训、售后技术培训，使其掌握有关设备的原理、应变措施及系统操作。免费培训每年≥ 次。 |  |  |
| **10** | **施工安全** |  |  |
| **10.1** | 服务方工作人员在采购人处工作时，必须严格遵守采购人的规章制度,做到文明施工，确保安全、保质、快捷可靠地完成维保工作，并保持通讯畅通。 |  |  |
| **10.2** | 服务方有明确的维保实施安全管理方案，承诺对本单位施工人员进行安全教育，确保施工安全万无一失，保证施工人员不违反安全规定和国家法律法规。 |  |  |
| **10.3** | 承诺文明施工，保证现场不出现安全事故，保证施工人员和甲方及第三方人员、财产安全。如因施工发生安全事故，施工方承诺完全负责，与甲方无关。 |  |  |
| **10.4** | 采购方监管人员发现有重大不安全因素时，随时有权要求服务方停工整改，服务方不得继续违章操作强行施工。 |  |  |
| **10.5** | 服务方有对负责甲方维保项目的工程师有合理的保障方案或购买相关保险,保障工程师相关的权益。 |  |  |
| **11** | **流通控制（可追溯性）** |
| **11.1** | 公司有严格的产品市场流通记录控制程序，保证产品零备件的可追溯性。 |  |  |
| **12** | **意外事故处理** |
| **12.1** | 一旦发生设备相关的意外事故，公司保证接到通知后 小时内响应， 小时内赶到现场。 |  |  |
| **12.2** | 若发生与维保设备相关的事故，不论是否与设备质量有关，公司是否愿意积极参与医院事故的处理。 |  |  |
| **12.3** | 在设备使用中若出现意外事故，经国家相关质量监察部门鉴定后，确实属于服务方维修或保养不当引起的，公司承担全部责任。 |  |  |
| **13** | **保证** |
| **13.1** | 保证不向我院工作人员提供礼品、回扣等，保证合法经营，不参加不良竞争。 |  |  |
| **14** | **其它服务承诺（服务方可自行补充）** |  |  |
| **…** |  |  |  |