# 附件一： 维保服务要求

**质量保证期：**

系统验收合格后为本项目提供X年保修服务和X年上门服务。并定期组织回访、检测、保养，对所售设备实行终身维护。终身提供技术支持和技术服务。(X为中标方提供的免费维保年限)

**服务响应时间：**

提供全年“7天 × 24小时/天” 技术支持服务，当系统出现故障时，立即予以响应并在12小时内派工程师到现场解决问题。

**保修期内的服务：**

系统在质保期内，如果出现质量问题，将免费维修、更换、安装、调试。

**备件服务：**

长期提供维修零部件，在该设备停产后仍可保证十年的供应；维修过程中所需的配件在接到通知后不超过3天即可送达医院；

如果维修时间超过一周，需提供备用设备给医院开展工作，直到原设备维修好能正常使用。

超过保修期后，提供的维修及零部件费用，只按成本价收取。

**保修期后的服务：**

在系统免费维护期过后，继续为本项目提供长期优惠的技术服务，包括技术支持、硬件的升级、故障的快速响应及相关人员的技术咨询。

维修过程中所需的配件在接到通知后不超过3个工作日即可送达买方。

本系统负责终身维护,软件终身免费升级。

维修服务只收取维修成本费。

**故障的检测与排除：**

系统所有故障问题的检测和恢复我们负责，并作现场测试和恢复。

系统设有远程监控系统，系统工程师可以随时检查测试系统，预防故障的发生。

故障问题发生时，在电话咨询及有能力自行排除故障时，及时安排富有经验的工程师，利用有关工具和测试设备，检测问题所在，并及时提出解决方案。

**文档归纳与整理：**

为方便系统的维护，免费提供详细的软件说明书、使用手册、简明操作手册、系统维护手册等文档资料。并在系统验收后提供各种设备的详细文档。

**定期巡检**

在系统安装验收后定期派工程师对系统进行系统巡检，现场对系统进行测试及优化，及时发现系统存在的故障或潜在的问题，提早消除故障隐患，确保系统安全、稳定、高效地运行。

**硬件保修说明**

以下几种情况不在硬件保修范围之内：

电源电压不符合规范

在未经公司许可的条件下对设备进行拆卸和搬动等

擅自修改无关的系统及软件设置

涂改设备的序列号

其它不可抗拒力，如：地震、水灾、火灾等